



Ordonnance de télécom CRTC 2019-332

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2019

Numéros de dossier : 1011-NOC2018-0246 et 4754-613

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Conseil des consommateurs du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246

Demande

1. Dans une lettre datée du 7 décembre 2018, 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 télécom et de radiodiffusion 2018-246 (instance). Lors de l'instance, le Conseil, en vertu du décret C.P. 2018-0685, daté du 6 juin 2018 a sollicité les commentaires des Canadiens au sujet de leur expérience personnelle quant aux pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives des grandes entreprises de télécommunication du Canada et des pratiques de ces entreprises à l'égard des forfaits de services comprenant des services de radiodiffusion et de télécommunication. L'instance a mené au [Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications](#).
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente 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. Le CCC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 10 062,53 \$, soit 9 225 \$ en honoraires d'expert-conseil. La demande du CCC incluait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario sur les honoraires, moins le rabais en lien avec la TVH auquel le CCC a droit. Le CCC a joint un mémoire de frais à sa demande.
5. Le CCC a précisé que tous 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). Le CCC n'a pas formulé des commentaires sur la façon dont la responsabilité des frais devrait être répartie entre ces entreprises de services.

Demande de renseignements concernant les critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68

6. Dans une lettre de demande de renseignements datée du 21 février 2019, le Conseil a demandé au CCC de préciser comment il représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, dans quelle mesure il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et s'il avait participé de façon responsable à l'instance.
7. Dans sa réponse, le CCC a indiqué qu'il représente les intérêts des consommateurs canadiens puisqu'il s'agit d'un organisme sans but lucratif à la recherche d'un marché efficient, équitable, efficace et sécuritaire dans lequel les consommateurs peuvent exercer leurs droits et responsabilités. Le CCC a fait remarquer qu'il interroge plus de 350 leaders d'opinion des consommateurs et des parties intéressées qui composent son réseau d'intérêt public et qu'il a publié des documents de recherche sur des sujets liés aux pratiques de vente.
8. Le CCC a précisé qu'il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions en lui donnant un aperçu des sujets dans lesquels il possède une expertise spécialisée. Le CCC a souligné l'analyse qu'il avait fournie au sujet d'un sondage de recherche IPSOS que le CRTC avait commandé et inclus dans le dossier public de l'instance.
9. Le CCC a indiqué qu'il avait participé à l'instance de façon responsable en se conformant aux *Règles de procédure* et, entre autres, en répondant de façon réfléchie aux mémoires des grandes entreprises de télécommunication.

Demande de renseignements concernant la répartition entre télécommunication et radiodiffusion

10. Dans une deuxième lettre de demande de renseignements datée du 1^{er} mai 2019, le Conseil a noté que l'instance portait à la fois sur des questions de télécommunication et de radiodiffusion, et que le Conseil peut seulement attribuer de frais liés aux questions de télécommunication en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). La lettre indiquait également que les parties qui réclamaient des frais liés aux questions de radiodiffusion pouvaient déposer une demande au Fonds de participation à la radiodiffusion pour la partie de leur temps consacré à ces questions dans le cadre de l'instance.
11. La lettre précisait que la division globale des questions dans le cadre de l'instance ne correspondait pas nécessairement au temps qu'un demandeur de frais particulier consacrait à des questions de télécommunication ou de radiodiffusion. Plus précisément, il a été noté que seulement chaque demandeur de frais pouvait savoir combien de temps il avait consacré à une question donnée et s'il s'agissait de questions de télécommunication ou de radiodiffusion.
12. Par conséquent, tous les demandeurs de frais dans le cadre de l'instance se sont vu demander de fournir le pourcentage de temps consacré aux questions de télécommunication au cours de l'instance, y compris les renseignements justifiant la

méthode utilisée pour déterminer la division du temps consacré aux questions de télécommunication et de radiodiffusion.

13. Dans sa réponse, datée du 13 mai 2019, le CCC a indiqué que l'ensemble des frais devrait être considéré comme ayant trait aux questions de télécommunication. Le CCC a fait remarquer que son sondage a été créé pour solliciter des commentaires sur des questions de télécommunication et que même si certaines des réponses au sondage portaient sur des pratiques de vente trompeuses et agressives dans le contexte de la radiodiffusion, elles étaient négligeables. Le CCC a également noté que ses mémoires concernant le regroupement des services de radiodiffusion et de télécommunication avaient été présentés dans le contexte de l'incidence de ce regroupement sur les accords de services de télécommunication concurrentiels.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. 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.

15. 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, le CCC a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Concrètement, le Conseil considère que le CCC a suffisamment représenté les clients des services de télécommunication par i) son approche consultative à l'égard de son réseau d'intérêt public et ii) le sondage qu'il a fait circuler.
16. Le CCC a également satisfait aux critères restants par sa participation à l'instance. Plus précisément, la recommandation du CCC de mettre à la disposition des consommateurs les enregistrements du service à la clientèle et des appels de vente a aidé le Conseil à mieux comprendre les mesures qu'il pourrait prendre à l'avenir.
17. Les taux réclamés au titre des honoraires d'expert-conseil 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 le CCC correspond à des frais nécessaires et raisonnables et qu'il devrait être accordé.

18. Après examen de la demande d'attribution de frais du CCC, le Conseil a découvert une erreur administrative parce que le rabais de la TVH admissible a été mal calculé. Selon une demande de 9 225 \$ pour les honoraires d'expert-conseil, le bon montant est de 9 588,47 \$, TVH comprise, moins le rabais auquel le CCC a droit, plutôt que de 10 062,53 \$. Par conséquent, le Conseil réduit de 474,06 \$ les frais réclamés par le CCC.
19. Le Conseil accepte les mémoires du CCC, car ils ont trait à la répartition des frais entre les questions de télécommunication et de radiodiffusion. L'ensemble des frais du CCC concerne des questions de télécommunication qui peuvent d'ailleurs toucher à des questions de radiodiffusion.
20. 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.
21. Le Conseil détermine généralement que les intimés appropriés à une attribution de frais sont 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 compris toutes leurs filiales, étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qu'elles y avaient participé activement : Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant, une division de Bell Canada; Bell Mobilité inc.; Bell MTS Inc.; Câblevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; KMTS, une division de Bell Canada; NorthernTel Limited Partnership; Ontera et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc.; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; Norouestel Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI) et Xplornet Communications Inc.
22. Le Conseil estime que, conformément à sa pratique, il est approprié de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs revenus d'exploitation de télécommunications (RET), critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance¹. Toutefois, comme il a été établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal qu'un intimé devrait devoir verser compte tenu du fardeau administratif que les attributions de petits montants imposent à la fois au demandeur et aux intimés. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement doit être répartie comme suit :

¹ Les RET correspondent aux recettes de 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 déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada et autres	43.57 %	4 177,51 \$
TCI	28.65 %	2 747,36 \$
RCCI	27.78 %	2 663,60 \$

23. Conformément à l'approche générale adoptée dans l'ordonnance de frais de télécom 2002-4, le Conseil désigne Bell Canada responsable du paiement au nom de Bell Canada et autres. Le Conseil laisse aux membres de Bell Canada et autres le soin de déterminer entre eux leur part respective des frais.

Directives relatives aux frais

24. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par le CCC pour sa participation à l'instance.

25. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 9 588,47 \$ les frais devant être versés au CCC.

26. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada, à TCI et à RCCI de payer immédiatement au CCC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 22.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, 16 juillet 2018; modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246-1, 16 octobre 2018
- *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
- *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
- *Demande d'adjudication de frais présentée par Action Réseau Consommateur, l'Association des consommateurs du Canada, la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et l'Organisation nationale anti-pauvreté – Avis public CRTC 2001-60*, Ordonnance de frais de télécom CRTC 2002-4, 24 avril 2002