



## Ordonnance de télécom CRTC 2019-334

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2019

*Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0246 et 4754-612*

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

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 12 décembre 2018, 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 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. Dans sa demande, l'Union a fait remarquer qu'elle a produit la demande d'attribution de frais avec deux jours de retard par inadvertance et en raison d'une charge de travail inhabituelle, du fait notamment de préparer des observations pour une autre instance devant le Conseil. L'Union a soumis que son délai n'affecte en rien le respect des autres critères d'admissibilité à une ordonnance de frais et ne crée aucun préjudice aux autres parties impliquées au dossier. L'Union a demandé l'autorisation de ce dépôt tardif et a noté que d'autres demandeurs ont également demandé un délai supplémentaire afin de compléter leur demande d'attribution de frais relativement à la même instance.
3. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
4. 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.

5. Plus précisément, l'Union a affirmé qu'elle représentait les intérêts des consommateurs, en particulier ceux des ménages à revenu modeste. L'Union a fait remarquer que ses interventions s'articulent autour des valeurs telles que la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.
6. L'Union a indiqué qu'elle comprend 13 groupes de défense des droits des consommateurs, majoritairement du Québec<sup>1</sup>. L'Union a signalé que sa structure lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains domaines, notamment par l'entremise de ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face. Plus précisément, l'Union a indiqué que le dénouement de l'instance revêt un intérêt pour la catégorie de consommateurs dont elle défend principalement les intérêts, notamment de consommateurs canadiens de services de communication qui ont été victimes de pratiques de vente trompeuses et agressives dans les dernières années.
7. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels l'Union a indiqué qu'elle représente ce groupe ou cette catégorie, l'Union a expliqué qu'elle possède une expertise des pratiques de vente abusives ou trompeuses auxquelles sont confrontés les consommateurs basée tant sur les recherches effectuées par ses analystes en protection du consommateur et en télécommunication, que sur les conseils qu'elle donne à ses membres quand ils rencontrent des consommateurs qui font face à des problèmes.
8. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 21 778,59 \$, soit 10 200 \$ en honoraires d'avocat, 10 692,50 \$ en honoraires d'analyste et 886,09 \$ en débours. Plus précisément, l'Union a réclamé 12,75 jours en honoraires d'avocat interne principal au taux quotidien de 800 \$ ; 22,75 jours en honoraires d'analyste interne au taux quotidien de 470 \$ ; et 886,09 \$ pour les débours, pour deux personnes, pour déplacements interurbains et à l'intérieur de la ville, hébergement et repas pris à l'occasion d'une audience qui a eu lieu à plus de 50 kilomètres de leur lieu de travail habituel. 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).

### **Demande de renseignements**

10. Dans une lettre de demande de renseignements datée du 1<sup>er</sup> 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 (Loi)*. La lettre

---

<sup>1</sup> Ces groupes sont l'Association coopérative d'économie familiale 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.

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 qui sont partis à 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, l'Union a soumis que la division du temps qu'elle a consacré à l'instance était 90% pour les questions de télécommunication et 10% pour les questions de radiodiffusion. L'Union a soumis que cette conclusion était basé sur les considérations suivantes :
  - les pratiques de vente trompeuses et agressives par les fournisseurs sont particulièrement employées lors de la vente de services groupés et les fournisseurs font généralement la promotion de ces services en mettant l'accent sur les services d'accès Internet ou sur les services de téléphonie sans fil;
  - l'Union a abordé trois pratiques de vente trompeuses et/ou agressives qui sont davantage présentes sur les marchés des services d'accès Internet et de téléphonie sans fil, à savoir, (i) la vente de services indisponibles, (ii) la vente de services ne correspondant pas aux besoins et (iii) l'usage des expressions « aucun contrat requis » ou « sans contrat »;
  - l'Union a fait davantage référence au Code sur les services sans fil qu'au Code des fournisseurs de services de télévision, dans le cadre de ses commentaires sur l'état des protections actuelles.

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

14. La demande de l'Union a été déposée après le délai établi dans les *Règles de procédure*. Toutefois, le Conseil estime que le retard n'a causé de préjudice à aucune autre partie à l'instance puisque les parties ont été informées de la demande et qu'elles ont eu la possibilité d'intervenir. Par conséquent, dans les circonstances, il est approprié d'examiner la demande d'attribution de frais de l'Union.
15. 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.

16. 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, notamment de consommateurs canadiens de services de communication qui ont été victimes de pratiques de vente trompeuses et agressives dans les dernières années, 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 indique représenter.
17. L'Union a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, comme elle a présenté de façon claire et structurée son analyse concernant les éléments des pratiques de vente et représentations des fournisseurs des services, l'Union a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. De plus, l'Union a participé à l'instance de manière responsable.
18. Par conséquent, le Conseil conclut que l'Union satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
19. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocat et d'analyste internes 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'accorder.
20. Le Conseil accepte les soumissions de l'Union par rapport à la quantité de temps consacré aux questions pendant l'instance comme étant 90% pour les questions de télécommunication et 10% pour celles de radiodiffusion. Par conséquent, le montant total est ajusté de 21 778,59 \$ à 19 600,73 \$.
21. 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.

22. Le Conseil remarque que l'Union n'a pas précisé qui devraient être les intimés. À cet égard, le Conseil rappelle à l'Union que selon l'alinéa 66(1)b) des *Règles de procédure*, le demandeur doit indiquer dans sa demande les intimés qui devraient supporter les frais.
23. 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 (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc ; TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI); et Xplornet Communications Inc.
24. 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 provenant d'activités de télécommunication (RET), critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance<sup>2</sup>. 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 des frais doit être répartie comme suit :

| Entreprise            | Pourcentage | Montant     |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Bell Canada et autres | 41,2 %      | 8 075,50 \$ |
| RCCI                  | 26,3 %      | 5 154,99 \$ |
| TCI                   | 27,1 %      | 5 311,80 \$ |
| Vidéotron             | 5,4 %       | 1 058,44 \$ |

---

<sup>2</sup> 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 le cas présent, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

25. 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**

26. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
27. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 19 600,73 \$ les frais devant être versés à l'Union.
28. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada, à TCI, à RCCI et à Vidéotron de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 24.

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