



Ordonnance de télécom CRTC 2019-413

Version PDF

Ottawa, le 12 décembre 2019

Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0422 et 4754-621

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2019-269

Demande

1. Dans une lettre datée du 27 mai 2019, 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 2019-269 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a sollicité des commentaires sur l'établissement d'un code de conduite obligatoire qui traiterait des questions liées aux contrats des consommateurs pour les services d'accès Internet fixes de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. L'Union a fait remarquer qu'elle a produit sa demande d'attribution de frais avec quatre jours de retard par inadvertance, en raison d'une erreur de calcul des délais de sa part. L'Union a demandé l'autorisation de ce dépôt tardif et a soumis que cette erreur s'inscrit dans une période d'importante surcharge de travail et que cela n'était pas susceptible de causer préjudice à ceux qui feront l'objet de l'ordonnance. L'Union a aussi noté qu'un autre demandeur a sollicité un délai supplémentaire afin de compléter sa demande d'attribution de frais relativement à la même instance.
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'articulaient 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 Québec¹. 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 revêtait un intérêt pour la catégorie de consommateurs dont elle défend principalement les intérêts, notamment des consommateurs de services d'accès Internet, lesquels ont besoin de protections additionnelles, tel que démontré par les nombreuses plaintes reçues chaque année par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.
7. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 17 777,50 \$, soit 9 200,00 \$ en honoraires d'avocat et 8 577,50 \$ en honoraires d'analyste. Plus précisément, l'Union a réclamé 11,50 jours en honoraires d'avocat interne principal au taux quotidien de 800 \$ et 18,25 jours en honoraires d'analyste interne au taux quotidien de 470 \$. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
8. 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

9. 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 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.
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.

¹ 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.

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 a indiqué qu'elle représentait les intérêts des consommateurs, principalement ceux des ménages à revenu modeste et elle 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.
12. 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 détaillée concernant les éléments du Code sur les services Internet proposé par le Conseil, l'Union a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. De plus, l'Union a participé à l'instance de manière responsable.
13. Par conséquent, le Conseil conclut que l'Union satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
14. 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'attribuer.
15. 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.
16. Le Conseil fait remarquer 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.
17. 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 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 ses affiliées (collectivement les compagnies Bell)²; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; la Canadian Association of Wireless Internet Service Providers; la Canadian Communication Systems Alliance; Cogeco Communications Inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion Inc.; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; Distributel Communications Limited; l'Independent

² Ces affiliées sont Bell Aliant, une division de Bell Canada; Bell MTS Inc.; Cablevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; KMTS, une division de Bell Canada; Norouestel Inc.; NorthernTel, Limited Partnership; Ontera; et Télébec, Société en commandite.

Telecommunications Providers Association; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Cablesystems G.P., en son nom et au nom de sa filiale Shaw Telecom G.P.; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI) et Xplornet Communications Inc.

18. 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'instance³.
19. Toutefois, comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par un intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
20. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
TCI	33,2 %	5 902,13 \$
RCCI	32,2 %	5 724,36 \$
Compagnies Bell	28,0 %	4 977,70 \$
Vidéotron	6,6 %	1 173,31 \$

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

Instructions

22. Le gouverneur en conseil a émis des instructions, entrées en vigueur le 17 juin 2019, obligeant le Conseil à examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation (Instructions de 2019)⁵. Ces Instructions ne s'appliquent pas en l'espèce, car les prétentions finales en

³ 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.

⁴ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

la présente demande ont été déposées devant le Conseil avant l'entrée en vigueur des Instructions de 2019 et moins d'un an s'est écoulé depuis l'expiration du délai pour leur dépôt, en conformité avec le paragraphe 11(3) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*.

Directives relatives aux frais

23. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
24. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 17 777,50 \$ les frais devant être versés à l'Union.
25. Le Conseil **ordonne** à TCI; à RCCI; à Bell Canada, au nom des compagnies Bell; et à Vidéotron de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 20.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Code sur les services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019*
- *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*