



Ordonnance de télécom CRTC 2021-99

Version PDF

Ottawa, le 4 mars 2021

Numéros de dossier : 1011-NOC2019-0309 et 4754-638

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la décision de télécom 2021-98

Demande

1. Dans une lettre datée du 25 novembre 2019, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la décision de télécom 2021-98 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a examiné i) si les plans de financement d'appareils actuellement offerts par les fournisseurs de services sans fil (FSSF), en particulier ceux de plus de 24 mois, sont conformes au Code sur les services sans fil et ii) a demandé à certains FSSF de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure qu'ils ont commis une violation en offrant des plans de financement d'appareils qui pourraient contrevenir au Code sur les services sans fil.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la 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 fait valoir qu'elle représente les intérêts et les droits des consommateurs, en particulier des ménages à revenus modestes. L'Union a indiqué que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt particulier pour les consommateurs qu'elle représentait, étant donné qu'ils sont susceptibles de souscrire à un plan de financement d'appareils lors de l'achat de nouveaux appareils.
5. En ce qui concerne le groupe d'abonnés qu'elle représente, l'Union a indiqué qu'il est composé de 13 groupes de défense des consommateurs, dont la majorité se trouve au Québec¹. L'Union a fait valoir que sa structure lui permet de maintenir une vision

¹ Ces groupes comprennent 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 et le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie.

large des problèmes des consommateurs tout en développant une expertise particulière dans certains domaines, notamment par ses recherches sur les nouveaux enjeux auxquels les consommateurs doivent faire face. En particulier, l'Union a indiqué que sa représentation des intérêts des consommateurs est façonnée par son travail sur le terrain et la création d'associations membres dans ses collectivités.

6. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 7 477,50 \$, soit 3 600,00 \$ en honoraires d'avocat, et 3 877,50 \$ en honoraires d'analyste. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. L'Union n'a pas précisé qui devrait être tenu de payer tous frais attribués par le Conseil (intimés).

Lettre procédurale

8. Le personnel du Conseil a envoyé à l'Union une lettre procédurale, datée du 3 février 2020, pour lui demander d'indiquer qui, selon elle, sont les intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais. Le personnel du Conseil a également demandé à l'Union de formuler des observations concernant l'utilisation des revenus d'exploitation des services sans fil afin de répartir la responsabilité du paiement des coûts entre les intimés à la présente instance.
9. Dans sa réponse, datée du 6 février 2020, l'Union a fait valoir qu'elle estimait que tous les FSSF qui ont participé à l'instance étaient les intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais. L'Union a également précisé que l'utilisation des revenus d'exploitation des services sans fil serait appropriée pour répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés à la présente instance.
10. Bell Canada a répondu que, puisque l'instance portait sur le Code sur les services sans fil, les coûts devraient être répartis en fonction des revenus générés par des services sans fil, étant donné que le Conseil l'avait fait dans des circonstances similaires dans le passé.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. 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.
12. 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 représente les intérêts des consommateurs, en particulier des ménages à revenus modestes, et a identifié ses organisations membres. En outre, l'Union a décrit comment elle a établi que les positions qu'elle a soumises au Conseil reflètent les intérêts des membres qu'elle indique représenter. Enfin, l'Union a fait valoir que sa structure lui permet de maintenir une vision large des problèmes des consommateurs tout en développant une expertise particulière dans certains domaines, notamment par ses recherches sur les nouveaux enjeux auxquels les consommateurs doivent faire face.
13. L'Union a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, sa contribution était bien structurée et bien ciblée, et elle a présenté ses points de vue sur la mobilité des consommateurs, sur la question de savoir si les plans de financement d'appareils ayant une durée de 36 mois étaient conformes au Code sur les services sans fil, et sur l'approche réglementaire du Conseil en vue d'éliminer les obstacles que rencontrent les consommateurs pour changer de FSSF, ce qui a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. L'Union a également participé à l'instance de manière responsable.
14. Par conséquent, le Conseil conclut que le demandeur satisfait aux critères d'attribution de frais en vertu de l'article 68 des *Règles de procédure*.
15. 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 (Lignes directrices) 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.
16. 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.
17. Le Conseil fait remarquer que l'Union n'a pas indiqué dans sa demande les intimés qui devraient être responsables du paiement de ses frais. À cet égard, le Conseil rappelle à l'Union que, conformément à l'alinéa 66(1)b des *Règles de procédure*, un demandeur doit indiquer dans sa demande les intimés qui doivent payer les frais.
18. Le Conseil détermine généralement que les intimés appropriés à une attribution de frais sont les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement d'une instance et qui y ont participé activement.

19. Le Conseil estime que tous les FSSF étaient particulièrement visés par le dénouement de l'instance et qu'ils y avaient participé activement. Par conséquent, Bell Mobilité Inc. (Bell Mobilité); Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; TBayTel; TELUS Communications Inc. (TCI) et Xplornet Communications Inc. sont les intimés appropriés à la demande d'attribution de frais de l'Union.
20. 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)². En général, le Conseil estime que les RET sont des indicateurs de la prépondérance et de l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
21. Toutefois, la répartition de la responsabilité du paiement des frais en fonction des RET n'est pas appropriée dans le cas présent étant donné que l'instance portait uniquement sur le Code sur les services sans fil, et plus précisément sur les plans de financement d'appareils. Les Lignes directrices établissent les principes clés que le Conseil cherche à mettre en œuvre dans le cadre de son régime d'attribution des frais. Ces principes comprennent de faire en sorte que le processus soit suffisamment souple pour tenir compte des circonstances particulières lorsqu'elles sont pertinentes et que l'approche adoptée soit équitable, efficiente et efficace. Par conséquent, étant donné que l'instance était entièrement réservée à l'industrie des services sans fil, aux FSSF et aux consommateurs de ces services, le Conseil estime qu'il est justifié de s'écarter de l'utilisation des RET et qu'il serait approprié de répartir les coûts entre les intimés en fonction de la part de marché des revenus provenant des services sans fil.
22. De plus, 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.
23. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit³ :

² 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.

³ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les revenus provenant des services sans fil des intimés en se fondant sur le [Rapport de surveillance des communications 2019](#) et les données sous-jacentes à l'appui de ce rapport (voir le [tableau complémentaire](#) sous « Données – Services mobiles de détail (Application) », sous l'onglet MB-S1 – « Part de marché des revenus des services mobiles de détails par fournisseur de services 2013-2019 »).

Entreprise	Proportion	Montant
RCCI	36,7 %	2 744,24 \$
Bell Mobilité	32,6 %	2 437,67 \$
TCI	30,7 %	2 295,59 \$

Directives relatives aux frais

24. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais de l'Union pour sa participation à l'instance.
25. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 7 477,50 \$ les frais devant être versés à l'Union.
26. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à Bell Mobilité et à TCI de payer immédiatement l'Union le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 23.

Instructions de 2019

27. Le gouverneur en conseil a émis des instructions dans lesquelles il a ordonné au Conseil d'examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation (Instructions de 2019)⁴. Le Conseil estime que l'attribution de frais dans le cadre de la présente instance est conforme au sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019.
28. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts de consommateurs, la présente ordonnance contribue à accroître et à protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication. Étant donné que les groupes de défense des droits des consommateurs nécessitent souvent de l'aide financière pour participer de manière efficace aux instances du Conseil, ce dernier est d'avis que sa pratique d'attribuer des frais, telle qu'exercée dans la présente instance, permet à de tels groupes de présenter leurs points de vue sur la façon dont les droits des consommateurs peuvent être affectés par le dénouement des instances. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que sa conclusion d'attribuer des frais à l'Union promeut les intérêts des consommateurs.

Secrétaire général

⁴ 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

Documents connexes

- *Code sur les services sans fil – Application aux plans de financement d'appareils*, Décision de télécom CRTC 2021-98, 4 mars 2021
- *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