



Ordonnance de télécom CRTC 2022-39

Version PDF

Ottawa, le 17 février 2022

Numéros de dossier : 1011-NOC2020-0081 et 4754-644

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public et de la Fédération nationale des retraités à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28

Demande

1. Dans une lettre datée du 25 août 2020, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a présenté une demande d'attribution de frais en son propre nom et au nom de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement CDIP-FNR] pour sa participation à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a examiné i) s'il est nécessaire que les Canadiens ou certains groupes de Canadiens continuent de recevoir des factures papier; ii) si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée en ce qui concerne les pratiques de facturation papier des fournisseurs de services de communication¹; iii) quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait imposer en ce qui concerne les pratiques de facturation papier si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée; et iv) comment et à qui toute nouvelle obligation devrait s'appliquer.
2. TELUS Communications Inc. (TCI) a déposé une réplique, datée du 4 septembre 2020, en réponse à la demande de CDIP-FNR. Par la suite, CDIP-FNR ont déposé une réplique le 10 septembre 2020. Un groupe d'abonnés a déposé une lettre conjointe auprès du Conseil pour soutenir la demande d'attribution de frais de CDIP-FNR, datée du 13 septembre 2020.
3. Le dossier de l'instance a initialement été fermé le 24 juillet 2020; cependant, il a été rouvert par la suite pour recueillir des observations supplémentaires, y compris une demande de renseignements et les réponses s'y rattachant. Dans une lettre datée du 11 mars 2021, CDIP-FNR ont demandé une attribution de frais supplémentaires pour leur participation à cette phase additionnelle.
4. CDIP-FNR ont indiqué qu'ils avaient 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 ils

¹ Les fournisseurs de services de communication comprennent les fournisseurs de services de télécommunication et les entreprises de distribution de radiodiffusion.

représentaient un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, ils avaient aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et ils avaient participé à l'instance de manière responsable.

5. En particulier, CDIP-FNR ont fait valoir qu'ils représentaient les intérêts des consommateurs canadiens de services de télécommunication pour faire en sorte que leurs besoins et leurs plaintes soient pris en compte dans l'instance. CDIP-FNR ont également soulevé qu'ils défendent régulièrement les intérêts des consommateurs canadiens dans les domaines de l'accès équitable, du choix et de l'abordabilité des services de télécommunication.
6. CDIP-FNR ont souligné qu'ils ont participé de manière significative et responsable en maximisant l'utilisation de leurs ressources pour déposer des observations détaillées et structurées conformément aux *Règles de procédure*.
7. À la suite de cette demande, CDIP-FNR ont initialement demandé au Conseil de fixer leurs frais à 10 386,88 \$ (moins le remboursement auquel John Lawford a droit en rapport avec la taxe de vente harmonisée), soit les honoraires d'avocats. Plus précisément, CDIP-FNR ont réclamé 17,1 heures pour un avocat principal externe (John Lawford) au taux horaire de 290 \$, 5 heures pour un avocat interne au taux quotidien de 600 \$ et 9,5 heures pour un stagiaire interne au taux quotidien de 235 \$.
8. De plus, CDIP-FNR ont demandé au Conseil de fixer leurs frais supplémentaires à 2 606,77 \$ (moins le remboursement auquel John Lawford a droit en rapport avec la taxe de vente harmonisée), soit les honoraires d'avocats. Plus précisément, CDIP-FNR ont réclamé 4,75 heures pour un avocat principal externe (John Lawford) au taux horaire de 290 \$, et 5 jours pour un stagiaire interne au taux quotidien de 235 \$.
9. Par conséquent, les frais combinés associés aux deux demandes sont de 12 993,65 \$. CDIP-FNR ont déposé un mémoire de frais avec chacune de leurs demandes d'attribution de frais, et ont fait valoir que la majorité de leurs arguments et de leurs observations portaient sur des questions relatives aux télécommunications, arguant qu'ils devraient donc avoir droit à la totalité des frais qu'ils réclament.
10. CDIP-FNR ont indiqué que les intimés appropriés à la demande d'attribution de frais sont tous les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance.

Réplique

11. Dans sa réplique, datée du 4 septembre 2020, TCI s'est opposée à la demande d'attribution de frais de CDIP-FNR au motif i) qu'ils ne représentaient pas un groupe d'abonnés intéressés ayant un intérêt dans le dénouement de l'instance et ii) qu'ils n'ont pas aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans l'instance.
12. En particulier, TCI a fait valoir que CDIP-FNR ont agi comme un défenseur de l'industrie des pâtes et papiers. TCI a souligné que le CDIP est membre de Keep Me

Posted North America (KMPNA), une campagne qui défend le droit des consommateurs de choisir entre le papier, le numérique et les autres méthodes de prestation disponibles pour recevoir des renseignements de leurs fournisseurs de services. TCI a souligné que KMPNA est dirigée par Two Sides North America, un groupe de pression industriel dont les membres appartiennent ou sont affiliés à l'industrie des pâtes et papiers.

13. TCI a conclu que plutôt que de représenter les intérêts des abonnés, CDIP-FNR ont mis de l'avant des intérêts privés ou commerciaux en citant des recherches menées par KMPNA et d'autres groupes commerciaux. TCI a également fait valoir que CDIP-FNR n'ont pas fourni de renseignements adéquats dans leur demande concernant les intérêts des consommateurs qu'ils représentent. TCI a souligné que CDIP-FNR ne se sont pas engagés dans des consultations auprès des consommateurs et qu'ils n'ont pas mené ou commandé de recherches.
14. TCI a également argué que les frais de CDIP-FNR étaient excessifs et qu'ils devraient être réduits du fait qu'ils étaient plus élevés que l'attribution des frais qu'ils avaient demandée dans l'instance antérieure sur la facturation de Koodo (décision de télécom 2020-80). TCI a ajouté que l'instance sur la facturation de Koodo portait sur des questions similaires à celles de la présente instance, et que le temps supplémentaire consacré à la préparation de cette dernière aurait donc dû être minime.
15. De plus, TCI a fait remarquer que CDIP-FNR ont réclamé le temps passé sur un dossier intitulé « Paper Bills Part 1 / Injunction », même si la présente instance n'était pas une demande de la Partie 1, et que CDIP-FNR n'ont pas demandé d'injonction.
16. Enfin, TCI a soulevé que CDIP-FNR ont réclamé de manière déraisonnable six heures consacrées à l'examen des interventions le 19 juin 2020 alors qu'il y avait peu d'interventions à examiner, voire aucune. TCI a conclu que la demande d'attribution de frais de CDIP-FNR devrait être rejetée, ou fortement réduite, pour les raisons susmentionnées.

Réponse

17. Le 10 septembre 2020, CDIP-FNR ont répondu à l'intervention de TCI. CDIP-FNR ont confirmé leur indépendance vis-à-vis des intérêts commerciaux en affirmant qu'ils n'ont reçu aucun financement de KMPNA ou de l'un de ses membres, et que personne de KMPNA ne siège au conseil d'administration ou n'est membre du CDIP ou de la FNR.
18. CDIP-FNR ont soutenu qu'ils représentent effectivement les consommateurs canadiens, en particulier les consommateurs vulnérables et plusieurs groupes d'intérêt public, et qu'ils ont éclairé leur point de vue dans l'instance en menant des recherches continues sur le choix des services de télécommunication et de radiodiffusion. CDIP-FNR ont soutenu que leurs observations étaient fondées sur la rétroaction des consommateurs et sur leur expertise. Par conséquent, CDIP-FNR ont fait valoir que

tout chevauchement entre leurs observations et celles de KMPNA était simplement dû au fait qu'elles étaient toutes deux fondées sur la rétroaction des consommateurs.

19. En ce qui concerne le total des frais réclamés, CDIP-FNR ont retiré leur demande pour le temps passé sur le dossier intitulé « Paper Bills Part 1 / Injunction », expliquant que le travail a été effectué en relation avec une proposition interne abandonnée. Toutefois, CDIP-FNR n'étaient pas d'accord avec TCI pour dire que l'instance portait sur les mêmes questions que l'instance sur la facturation de Koodo. CDIP-FNR ont argué que leurs frais avaient été engagés de manière nécessaire et justifiable pour répondre au large éventail de questions soulevées dans l'instance. Par conséquent, le montant total réclamé révisé était de 10 761,15\$.
20. Un groupe d'abonnés a déposé une lettre conjointe, datée du 13 septembre 2020², auprès du Conseil pour soutenir la demande d'attribution de frais de CDIP-FNR.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. 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.
22. 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. Notamment, le Conseil a expliqué que les déclarations générales selon lesquelles un demandeur de frais représente un groupe ou une catégorie d'abonnés, sans plus de détails, seront généralement insuffisantes pour qu'il puisse conclure qu'un demandeur de frais satisfait au premier critère.
23. Dans le cas présent, CDIP-FNR ont démontré qu'ils répondent à cette exigence en indiquant spécifiquement qu'ils représentaient le point de vue des consommateurs

² Le Conseil fait remarquer que la lettre conjointe a été déposée en dehors du délai de réponse. Néanmoins, la réponse de CDIP-FNR était suffisante pour compléter l'analyse de leur admissibilité à une attribution de frais.

canadiens de services de télécommunication, y compris les Canadiens âgés. CDIP-FNR ont ajouté qu'ils représentaient des particuliers et des membres d'organisations, dont l'Alberta Council on Aging, Dying with Dignity Canada, la Federation of Metro Tenants' Association, le PEI Council of People with Disabilities, la Pensioners Concerned, la Rural Dignity of Canada et la Société des Organisations des Citoyens Aînés de l'Ontario. CDIP-FNR ont précisé qu'ils entendent directement les membres et qu'ils prennent part à des recherches continues pour connaître l'opinion des consommateurs. Le Conseil est convaincu que CDIP-FNR ne sont pas financés ou contrôlés par des organisations commerciales et qu'ils n'ont pas reçu d'aide financière pour leur participation à l'instance.

24. CDIP-FNR ont également satisfait aux autres critères par leur participation à l'instance. Le Conseil fait remarquer que les questions examinées dans la présente instance étaient beaucoup plus vastes que celles examinées dans l'instance sur la facturation de Koodo. Dans ce contexte, CDIP-FNR ont présenté des observations éclairées par le point de vue des consommateurs et ont présenté une analyse faisant appel à leur connaissance du droit et de la politique des télécommunications. Ces observations ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées, notamment puisqu'elles concernent les mesures réglementaires proposées pour protéger les consommateurs.
25. Par conséquent, le Conseil conclut que CDIP-FNR satisfont aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
26. Le Conseil conclut que les taux réclamés en honoraires d'avocats 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.
27. Le Conseil accepte le retrait par CDIP-FNR de leurs frais associés au dossier intitulé « Paper Bills Part 1 / Injunction » (soit 2 232,50 \$). Par conséquent, le Conseil conclut que les frais initiaux restants de 8 154,38 \$ correspondent à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de les attribuer.
28. En ce qui concerne la demande de frais supplémentaires de CDIP-FNR, les taux réclamés à l'égard de leurs honoraires d'avocats sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices, et le Conseil conclut que le montant total de 2 606,77 \$ a été nécessairement et raisonnablement engagé. Par conséquent, le montant total de 10 761,15 \$ devrait être autorisé.
29. Le Conseil accepte les observations de CDIP-FNR, puisqu'elles concernent la répartition des frais entre les questions relatives aux télécommunications et celles concernant la radiodiffusion. Par conséquent, le Conseil détermine que CDIP-FNR ont droit à la totalité de frais liés à leur participation à l'instance.

30. 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.
31. 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. À cet égard, il estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance, qu'elles y avaient participé activement et qu'elles sont, par conséquent, les intimés appropriés dans le cas de la demande d'attribution de frais déposée par CDIP-FNR : Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Distributel Communications Limited; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron Itée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.³; TekSavvy Solutions Inc.; TCI; et Xplornet Communications Inc.
32. 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)⁴, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
33. Comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil a précédemment estimé que, dans les situations où il y a plusieurs intimés, 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.
34. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit⁵:

Entreprise	Proportion	Montant
RCCI	36,34 %	3 910,34 \$
TCI	36,12 %	3 887,05 \$
Bell Canada	27,54 %	2 963,76 \$

³ Shaw Communications Inc. est intervenue au nom de Freedom Mobile Inc.; Shaw Cablesystems G.P.; Shaw Cablesystems Limited; Shaw Cablesystems (VCI) Limited; et Star Choice Television Network Incorporated.

⁴ 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.

⁵ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés disponibles à la date de fermeture du dossier.

Instructions de 2019

35. 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)⁶. 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.
36. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts des consommateurs, la présente ordonnance contribue à renforcer 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 estime 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 intérêts des consommateurs peuvent être affectés par le dénouement des instances. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que sa décision d'attribuer des frais à CDIP-FNR promeut les intérêts des consommateurs.

Directives relatives aux frais

37. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par CDIP-FNR pour leur participation aux deux phases de l'instance.
38. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 10 761,15 \$ les frais devant être versés à CDIP-FNR.
39. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à TCI et à Bell Canada de payer immédiatement à CDIP-FNR le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 34.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022
- *Centre pour la défense de l'intérêt public et Fédération nationale des retraités – Demande concernant la facturation papier de Koodo Mobile*, Décision de télécom CRTC 2020-80, 3 mars 2020

⁶ *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

- *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