



Ordonnance de télécom CRTC 2022-40

Version PDF

Ottawa, le 17 février 2022

Numéros de dossier : 1011-NOC2020-0081 et 4754-645

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Conseil des consommateurs du Canada à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28

Demande

1. Dans une lettre datée du 21 août 2020, le Conseil des consommateurs du Canada (CCC) a présenté une demande d'attribution de frais 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. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la demande d'attribution de frais du CCC.
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 2 341,21 \$, soit les honoraires d'expert-conseil, moins le rabais en lien avec la taxe de vente harmonisée (TVH) auquel le CCC a droit. Au titre de ces frais, le CCC a réclamé 9,5 heures au taux horaire externe de 225,00 \$ pour un expert-conseil principal (pour un total de 2 137,50 \$). Le CCC a joint un mémoire de frais à sa demande.

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

5. Le CCC a indiqué que les intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais sont tous les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance.

Demande de renseignements concernant les critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*

6. Dans une lettre datée du 7 décembre 2020, le personnel du Conseil a demandé au CCC de préciser i) comment il représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt; ii) dans quelle mesure il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées; et iii) comment il avait participé à l'instance de manière responsable.
7. Dans sa réponse datée du 15 décembre 2020, le CCC a fait valoir qu'il représentait les intérêts des consommateurs canadiens. Le CCC a également fait valoir qu'il avait un intérêt particulier dans l'instance étant donné l'importance de fournir aux consommateurs canadiens un choix en matière de services et des renseignements sur ceux-ci, notamment dans l'industrie des télécommunications. Le CCC a fait remarquer qu'il s'efforce de bien représenter les intérêts des consommateurs en s'engageant auprès d'eux et en menant des recherches.
8. Le CCC a fait valoir qu'il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans le cadre de l'instance en fournissant des renseignements recueillis auprès des consommateurs canadiens. Le CCC a précisé qu'il a proposé un questionnaire sur la facturation papier aux 440 participants de son réseau d'intérêt public.
9. En outre, le CCC a fait valoir qu'il avait participé à l'instance de manière responsable en présentant un point de vue qui établissait un équilibre entre les besoins des consommateurs et le développement efficace et efficient du marché.

Demande de renseignements concernant le temps consacré aux questions relatives aux télécommunications

10. Dans une deuxième lettre également datée du 7 décembre 2020, le personnel du Conseil a fait remarquer que l'instance était liée à la fois aux questions relatives aux télécommunications qu'à celles concernant la radiodiffusion, et que le Conseil peut accorder des frais liés uniquement aux télécommunications en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le personnel du Conseil a également indiqué que les parties réclamant des frais pour des questions concernant la radiodiffusion étaient libres de s'adresser au Fonds de participation à la radiodiffusion pour la partie de leur temps dans l'instance qui était consacrée aux questions concernant la radiodiffusion.
11. Dans cette lettre, le personnel du Conseil a fait remarquer qu'il revient à chaque demandeur de frais de connaître le temps alloué à des questions particulières et si ces questions étaient liées aux télécommunications ou à la radiodiffusion. Par conséquent, le personnel du Conseil a demandé au CCC de fournir le pourcentage de temps consacré aux questions relatives aux télécommunications au cours de l'instance, y compris des renseignements à l'appui de la façon dont il a déterminé le temps alloué

aux questions relatives aux télécommunications, par opposition aux questions concernant la radiodiffusion.

12. Dans sa réponse datée du 15 décembre 2020, le CCC a fait valoir que ses frais devraient être considérés comme liés aux questions relatives aux télécommunications, puisque le temps consacré aux questions concernant la radiodiffusion était minime et accessoire. Le CCC a fait remarquer que ses observations étaient basées sur des problèmes au sein de l'industrie des télécommunications, étant donné qu'il s'agissait de l'objet de ses recherches et de son engagement avec son réseau d'intérêt public.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. 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.

14. 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. Plus précisément, le CCC a représenté les consommateurs canadiens dans l'industrie des télécommunications en menant des recherches sur l'expérience des consommateurs dans cette industrie. Notamment, le CCC a consulté les participants qui composent son réseau d'intérêt public au sujet de la facturation papier.
15. Le CCC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, le CCC a mis de l'avant plusieurs avantages et inconvénients de la facturation sans papier et a souligné la nécessité de laisser le choix aux consommateurs. Ces observations ont aidé le Conseil à mieux comprendre les actions qui pourraient être appropriées pour l'avenir.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que le CCC satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
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 dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.

18. Toutefois, après avoir examiné la demande d'attribution de frais du CCC, le Conseil a conclu que le remboursement de la taxe de vente admissible avait été mal calculé. En se basant sur une demande de 2 137,50 \$ pour les honoraires d'expert-conseil (tel qu'indiqué dans le formulaire III), le montant exact y compris la TVH, moins le remboursement auquel le CCC a droit, est de 2 221,72 \$, plutôt que de 2 341,21 \$². Par conséquent, le Conseil réduit la demande de remboursement des frais du CCC de 119,49 \$, pour un total de 2 221,72 \$.
19. 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.
20. Le Conseil accepte les observations du CCC puisqu'elles concernent la répartition des frais entre les questions relatives aux télécommunications et celles concernant la radiodiffusion. Par conséquent, le Conseil détermine que le CCC a droit à la totalité des frais liés à sa participation à l'instance.
21. 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 le CCC : Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Distributel Communications Limited; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.³; 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 provenant d'activités de télécommunication (RET)⁴, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
23. 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.

² En tant qu'organisme de services publics en Ontario, le CCC a droit à un remboursement de 50 % de la partie fédérale et de 82 % de la partie provinciale de sa TVH. Par conséquent, sa taxe de vente admissible est de 3,94 %. Pour plus de renseignements, voir [Remboursement de la TPS/TVH pour les organismes de services publics](#).

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.

24. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit⁵ :

Entreprise	Proportion	Montant
RCCI	50,15 %	1 114,18 \$
TCI	49,85 %	1 107,54 \$

Instructions de 2019

25. 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.
26. 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 au CCC promeut les intérêts des consommateurs.

Directives relatives aux frais

27. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par le CCC pour sa participation à l'instance.
28. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 2 221,72 \$ les frais devant être versés au CCC.
29. Le Conseil **ordonne** à RCCI et à TCI de payer immédiatement au CCC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 24.

Secrétaire général

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.

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

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
- *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