



Ordonnance de télécom CRTC 2023-4

Version PDF

Ottawa, le 9 janvier 2023

Numéros de dossiers : 8740-T66-202204816 et 4754-702

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public à l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2022-335

Demande

1. Dans une lettre datée du 11 octobre 2022, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par la demande de TELUS Communications Inc. (TCI) pour introduire des frais de traitement des cartes de crédit à l'article 108 – Responsabilité du client à l'égard des frais, de son Tarif général (Modalités de service générales).
2. TCI a déposé une intervention, datée du 17 octobre 2022, en réponse à la demande du CDIP. Le CDIP n'a pas répliqué.
3. Le CDIP 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. En particulier, le CDIP a fait valoir qu'il représente les intérêts de tous les Canadiens, mettant l'accent sur ceux à faible revenu. Le CDIP a également fait valoir qu'il représente tous les clients des services de télécommunication et, plus largement, des services essentiels, et qu'il représente un certain nombre de personnes et de membres organisationnels¹. Le CDIP a déclaré qu'il est tenu de rendre des comptes aux groupes qu'il représente par le biais d'un conseil d'administration bénévole dont les membres proviennent de partout au pays.
5. En ce qui concerne le groupe ou la catégorie d'abonnés, le CDIP a fait valoir qu'il a réalisé des recherches approfondies sur les intérêts des consommateurs, ainsi que des rapports récents qui examinent l'abordabilité et les recherches en cours concernant les choix des consommateurs en matière de fournisseurs de télécommunication et de

¹ Les membres actuels du groupe du CDIP sont : l'Alberta Council on Aging, la Corporation canadienne des retraités intéressés, Dignité rurale du Canada, Dying with Dignity Canada, la Federation of Metro Tenants Association, le PEI Council of the Disabled et la Société des Organisations des Citoyens Aînés de l'Ontario.

radiodiffusion. Le CDIP a aussi fait valoir qu'il représentait depuis longtemps des consommateurs à faible revenu et d'autres consommateurs vulnérables dans les instances du Conseil, et que ses observations reflétaient ses préoccupations.

6. Le CDIP a demandé au Conseil de fixer ses frais à 5 788,02 \$, représentant entièrement des honoraires d'avocats. La somme réclamée par le CDIP comprenait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TVH auquel le CDIP a droit. Le CDIP a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. Le CDIP a réclamé 6,5 heures en honoraires d'avocat principal externe, au taux horaire de 290 \$, soit 1 959,27 \$, TVH et rabais connexe compris, 5,5 jours en honoraires d'avocat interne, au taux quotidien de 600 \$, soit 3 300,00 \$, pour la rédaction de son intervention, et 2,25 jours pour un stagiaire en droit, qui a examiné et résumé les interventions, au taux quotidien de 235 \$, soit 528,75 \$.
8. Le CDIP a fait valoir que TCI était la partie appropriée qui devrait être tenue de payer tous les frais attribués par le Conseil.

Réponse

9. TCI a indiqué qu'elle n'avait rien à redire à la demande d'attribution de frais du CDIP.

Analyse du Conseil

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.
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, le CDIP a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Le CDIP a spécifiquement indiqué qu'il représente les points de vue des consommateurs canadiens, en particulier ceux à faible revenu, ainsi que des personnes et membres organisationnels. Le CDIP a précisé que les recherches qu'il a menées sur les intérêts des consommateurs ainsi que sa longue

expérience de la représentation des consommateurs à faible revenu et autres consommateurs vulnérables l'ont aidé à représenter les intérêts de ces groupes dans l'instance.

12. Le CDIP a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations du CDIP ont présenté une position bien raisonnée et axée sur le consommateur concernant la question soumise au Conseil et ont traité d'un grand nombre d'autres observations pour exprimer cette position, ce qui a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées. En outre, le CDIP a participé de manière responsable à l'instance en présentant des observations ciblées sur la question clé des préoccupations des consommateurs concernant la demande tarifaire de TCI en vue de mettre en œuvre des frais supplémentaires.
13. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocats 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 CDIP correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
14. 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.
15. Dans les circonstances, l'intimé approprié à la demande d'attribution de frais du CDIP est TCI.

Instructions de 2019

16. 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)². 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.
17. 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 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 droits 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 CDIP promeut les intérêts des consommateurs.

² 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 relatives aux frais

18. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par le CDIP pour sa participation à l'instance.
19. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 5 788,02 \$ les frais devant être versés au CDIP.
20. Le Conseil **ordonne** à TCI de payer immédiatement au CDIP le montant des frais attribués.

Secrétaire général

Documents connexes

- *TELUS Communications Inc. – Introduction de frais de traitement des cartes de crédit pour les services réglementés en Alberta et en Colombie-Britannique*, Telecom Order CRTC 2022-335, 8 décembre 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
- *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