



## Ordonnance de télécom CRTC 2025-352

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

*Numéros de dossiers : 1011-NOC2024-0293 et 4754-762*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation d'Option consommateurs à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-293**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 10 mars 2025, Option consommateurs a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-293 (instance). Lors de l'instance, le Conseil souhaitait obtenir des observations sur la manière d'améliorer les renseignements que les Canadiennes et les Canadiens reçoivent de leurs fournisseurs de services sans fil et de leurs fournisseurs de services Internet lorsque leur contrat actuel est sur le point de prendre fin, grâce à la période de préavis de 90 jours, et lorsqu'ils se trouvent en situation d'itinérance à l'étranger. Cette instance a été lancée pour traiter certaines des modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* énoncées à la section 37 de la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. Option consommateurs 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. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont Option consommateurs s'est dite représentante, elle a expliqué que ce groupe ou cette catégorie consiste en des consommateurs québécois qui pourraient être touchés par des décisions relatives aux avis de fin de contrat, notamment des personnes vulnérables. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels Option consommateurs a indiqué qu'elle représente ce groupe ou cette catégorie, Option consommateurs a expliqué qu'un groupe diversifié de consommateurs ayant des problèmes avec leurs fournisseurs de services de télécommunication communique couramment avec elle, ainsi que des consommateurs cherchant des réponses à des questions concernant les coûts ou frais de leurs forfaits de services de télécommunication.

5. Option consommateurs a demandé au Conseil de fixer ses frais à 5 550 \$, représentant des honoraires d'avocats. Option consommateurs a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Option consommateurs a réclamé 6 jours un avocat principal interne au taux quotidien de 800 \$ et 1,25 jour pour un avocat adjoint interne au taux quotidien de 600 \$ pour l'examen du dossier, la préparation des interventions et des observations, et la recherche juridique (4 800 \$ et 750 \$, respectivement).
7. Option consommateurs a précisé que tous les répondants potentiels, conformément aux Lignes directrices pour les demandes d'attribution de frais sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).
8. Option consommateurs a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus bruts ou en fonction de tout autre facteur semblable.

### **Analyse du Conseil**

9. 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.
10. 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, Option consommateurs a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Elle représente les intérêts des consommateurs québécois, et ce groupe a un intérêt envers l'instance parce qu'il pourrait être touché par des décisions relatives aux avis de fin de contrat.
11. Option consommateurs a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations d'Option consommateurs dans le cadre de l'instance, plus particulièrement concernant les avis à fournir par les fournisseurs de services de télécommunication à leurs clients concernant la fin de leurs contrats, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Option consommateurs a également aidé le Conseil en donnant son point de vue sur le besoin d'information

des consommateurs, notamment en ce qui concerne les frais d'itinérance et les rabais temporaires, et en proposant l'établissement de règles pour régler les avis. Option consommateurs a également participé de manière responsable en respectant les délais établis dans l'avis de consultation.

12. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocats sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour les 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 Option consommateurs correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
13. 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.
14. 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 et qu'elles y avaient participé activement : Bell Canada<sup>1</sup>; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion inc.; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de ses affiliées Vidéotron ltée et Freedom Mobile Inc., et leurs marques Fizz et VMedia; Rogers Communications Canada Inc., y compris le Groupe Shaw Group et Shaw Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada; TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.
15. 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'instance<sup>2</sup>.
16. 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

---

<sup>1</sup> Bell Canada, en son propre nom et au nom des sociétés ou divisions et marques connexes suivantes : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Groupe des compagnies Bell Internet inc. (y compris B2B2C Inc.; Distributel Communications Limited [y compris Primus Telecommunications Canada Inc. et Acanac Inc.]; EBOX, une division de Bell Canada; et Oricom Internet Inc.); Bell Mobilité inc.; Bell MTS Inc.; Câblevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; Groupe Maskatel Québec LP; KMTS, une division de Bell Canada; Lucky Mobile; NorthernTel, Limited Partnership (y compris NorthernTel FibreOp); Norouestel Inc.; Ontera, une division de Bell Canada; Télébec, Société en commandite; et Virgin Plus.

<sup>2</sup> 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.

administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.

17. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit<sup>3</sup> :

<b>Entreprise</b>	<b>Proportion</b>	<b>Montant</b>
Bell Canada	39,71 %	2 203,91 \$
Rogers	32,61 %	1 809,85 \$
TELUS	27,68 %	1 536,24 \$

### **Directives relatives aux frais**

18. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par Option consommateurs pour sa participation à l'instance.

19. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 5 550 \$ les frais devant être versés à Option consommateurs.

20. Le Conseil ordonne à Bell Canada, à Rogers Communications Canada Inc. et à TELUS Communications Inc. de payer immédiatement à Option consommateurs le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 17.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, 22 novembre 2024; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293-1, 20 décembre 2024, 2024-293-2, 14 février 2025, et 2024-293-3, 28 février 2025
- *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

---

<sup>3</sup> Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés. Toutefois, le Conseil n'a pas eu accès aux RET de 2024 lorsqu'il a pris sa décision; les RET de 2023 ont donc été utilisés.

- *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*