



Ordonnance de télécom CRTC 2025-354

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1011-NOC2024-0294 et 4754-779

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-294

Demande

1. Dans une lettre datée du 24 avril 2025¹, 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 l'avis de consultation de télécom 2024-294 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a sollicité des observations afin de déterminer comment il peut modifier le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet (codes de protection des consommateurs) pour garantir que les Canadiennes et les Canadiens puissent modifier ou résilier leurs forfaits sans que les frais ne constituent un obstacle. Le Conseil s'est aussi penché sur les modifications de la *Loi sur les télécommunications* énoncées dans la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*, qui obligent le Conseil à interdire les frais dont le but principal est de décourager les abonnés de modifier ou de résilier leurs forfaits.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
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 ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont le CDIP s'est dit représentant, il a expliqué que ce groupe ou cette catégorie comprend tous les consommateurs canadiens avec un accent particulier sur les consommateurs à faible revenu et vulnérables, y compris les consommateurs qui sont insatisfaits et désavantagés par les obstacles actuels au changement de fournisseur de service ou de forfait et les consommateurs qui trouvent le processus intimidant et pénible. Le CDIP a indiqué qu'il a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées en

¹ Le CDIP a déposé une demande d'attribution de frais modifiée le 29 avril 2025.

appuyant les changements aux codes de protection des consommateurs proposés par le Conseil et en répondant aux questions du Conseil au sein de l'instance. Plus particulièrement, le CDIP a souligné pour le Conseil une tendance croissante de commentaires de la part de consommateurs frustrés dans le cadre de l'instance, a fourni des exemples des sortes de frais d'annulation qui seraient justifiés et a souligné les arguments d'autres parties dans sa réplique. Le CDIP a aussi indiqué que sa participation était responsable parce qu'il s'était conformé aux *Règles de procédure* du Conseil et qu'il avait respecté les échéances et les processus établis dans l'instance.

5. Le CDIP a demandé au Conseil de fixer ses frais à 715,84 \$. La demande du 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.
6. Le CDIP a réclamé 0,72 heure pour un avocat externe principal au taux horaire de 250 \$ à des fins de gestion du dossier, ce qui comprend l'étude du dossier et la préparation d'interventions et de répliques (180 \$). Le CDIP a également réclamé 2,25 jours pour un stagiaire en droit au taux quotidien de 235 \$ pour l'étude du dossier et la préparation d'interventions et de répliques (528,75 \$).
7. Le CDIP a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).
8. Le CDIP a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus bruts.

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, le CDIP a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Le CDIP représente tous les consommateurs canadiens avec un accent particulier sur les consommateurs à faible revenu et vulnérables, y compris les consommateurs qui sont insatisfaits et désavantagés par les obstacles actuels au changement de fournisseur de service ou de forfait et les consommateurs qui trouvent le processus intimidant et pénible. Le dénouement de l'instance revêt un intérêt pour ces consommateurs, puisqu'il pourrait les affecter.

11. Le CDIP a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations du CDIP ont souligné la nécessité de mettre davantage l'accent sur les règles de protection des consommateurs étant donné les préoccupations accrues et le nombre de problèmes croissants auxquels fait face la population canadienne lors d'un changement de fournisseur. Les observations du CDIP ont aussi démontré une tendance vers davantage de frustration dans les commentaires des consommateurs liées aux frais d'annulation et de modification et a expliqué quelles sortes de frais d'annulation seraient justifiés. Ces observations ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Le CDIP a également participé de manière responsable.
12. 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.
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 Canada²; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Bravo Telecom; 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

² 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.

Shaw Telecom G.P.; Saskatchewan Telecommunications; SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc.; 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'instance³.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada	100 %	715,84 \$

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le CDIP pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 715,84 \$ les frais devant être versés au CDIP.
19. Le Conseil ordonne à Bell Canada de payer immédiatement au CDIP le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 16.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294-1, 20 décembre 2024, 2024-294-2, 14 février 2025, et 2024-294-3, 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

³ 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.

⁴ 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.

- *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