



Ordonnance de télécom CRTC 2025-355

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0294 et 4754-763

Demande d'attribution de frais concernant la participation d'Option consommateurs à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-294

Demande

1. Dans une lettre datée du 2 avril 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 2024-294 (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) en interdisant les frais qui pourraient constituer un obstacle pour les Canadiennes et les Canadiens qui changent de forfaits. 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. 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 font souvent face à des difficultés avec leurs fournisseurs de services de télécommunication, notamment des personnes vulnérables. Option consommateurs a fait valoir qu'elle avait offert un point de vue unique sur les obstacles pour les consommateurs qui changent de forfaits et a formulé des recommandations en conséquence. Notamment, interdire tous les frais qui ne représentent pas des coûts réels supplémentaires significatifs pour les fournisseurs de services de télécommunication et qui n'apportent pas de valeur ajoutée au consommateur, particulièrement les frais exigés pour les démarches

purement administratives et les obstacles que posent les formules « option retour ». Option consommateurs a indiqué qu'elle a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans le cadre de l'instance. Elle a également fait valoir qu'elle a participé de manière responsable, car elle a respecté les échéanciers et les processus établis dans le cadre de l'instance.

5. Option consommateurs a demandé au Conseil de fixer ses frais à 5 400 \$, représentant entièrement des honoraires d'avocats. Elle a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Option consommateurs a réclamé 5,25 jours pour un avocat interne principal au taux quotidien de 800 \$ pour du travail de préparation à l'instance, par exemple l'examen du dossier, la préparation d'interventions et d'observations en réplique, et la recherche juridique (4 200 \$). Option consommateurs a aussi réclamé 2 jours pour un avocat interne au taux quotidien de 600 \$ pour du travail de préparation à l'instance (1 200 \$).
7. Option consommateurs a précisé que tous les intimés potentiels conformément aux Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais (Lignes directrices) 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 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 qui font souvent face à des difficultés avec

leurs fournisseurs de services de télécommunication, notamment des personnes vulnérables.

11. Option consommateurs a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Elle a formulé des recommandations pour éliminer les obstacles auxquels sont confrontés les consommateurs qui changent de forfait. Notamment, interdire tous les frais qui ne représentent pas des coûts réels supplémentaires significatifs pour les fournisseurs de services de télécommunication et qui n'apportent pas de valeur ajoutée au consommateur, particulièrement les frais exigés pour les démarches purement administratives et les obstacles que posent les formules « option retour ». Option consommateurs a aussi recommandé l'envoi d'avis aux clients avant la fin de leur contrat et a soulevé la nécessité de mieux informer les consommateurs, puisque nombre d'entre eux sont abonnés à des forfaits qui ne répondent pas à leurs besoins. Les éléments soulevés par Option consommateurs dans sa demande ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. De plus, Option consommateurs a participé à l'instance en respectant les délais et les processus établis pour les demandes d'attribution de frais.
12. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocats sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices, 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. 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 Canada¹; 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 Shaw Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.

¹ 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.

14. 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'instance².
15. 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 administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit³ :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada	39,71 %	2 144,56 \$
Rogers	32,61 %	1 760,90 \$
TELUS	27,68 %	1 494,54 \$

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par Option consommateurs pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 5 400 \$ les frais devant être versés à Option consommateurs.
19. 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 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

² 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.

³ 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.

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
- *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