



Ordonnance de télécom CRTC 2025-357

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0294 et 4754-784

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

Demande

1. Dans une lettre datée du 25 avril 2025, l'Union des consommateurs (Union) 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. L'Union 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 l'Union s'est dite représentante, elle a expliqué que ce groupe ou cette catégorie comprend 15 groupes de défense des droits des consommateurs, principalement au Québec, en mettant l'accent sur les ménages à faible revenu. L'Union a également soutenu qu'elle a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées, par l'entremise de ses observations concernant les obstacles auxquels les consommateurs font face lorsqu'ils changent de forfait, notamment les frais de résiliation anticipée et les frais associés au financement et à la location de téléphones cellulaires. En outre, l'Union a

indiqué qu'elle a participé à l'instance de manière responsable en respectant les *Règles de procédure*.

5. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 1 410 \$, représentant entièrement des honoraires d'analystes internes. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. L'Union a réclamé 2 jours en honoraires au taux quotidien de 470 \$ pour qu'un analyste interne examine le dossier, prépare des interventions et des observations, et effectue des recherches (940 \$). L'Union a aussi réclamé 1 jour en honoraires au taux quotidien de 470 \$ pour qu'un autre analyste interne examine le dossier et prépare des interventions et des observations (470 \$).
7. L'Union a précisé que tous 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) du fait qu'ils étaient les plus directement visés par le dénouement de l'instance.
8. L'Union a suggéré que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie entre les intimés 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, l'Union a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. L'Union représente les intérêts des consommateurs, en particulier ceux du Québec et des ménages à faible revenu. Le dénouement de l'instance revêt un intérêt pour ce groupe, car la grande majorité des consommateurs québécois ont un forfait de services sans fil ou de services Internet, et les obstacles au changement de forfait représentent un problème

important pour les consommateurs, qui peuvent se retrouver liés par des contrats qui ne sont pas forcément à leur avantage.

11. L'Union a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations de l'Union dans le cadre de l'instance, plus précisément concernant les obstacles auxquels les consommateurs font face lorsqu'ils font des changements à leur forfait, notamment les frais de résiliation anticipée et le financement et la location de téléphones cellulaires, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. De plus, l'Union a participé à l'instance de manière responsable.
12. Les taux réclamés au titre des honoraires d'analystes 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 l'Union 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.; Saskatchewan Telecommunications; SSI Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSI Canada; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc.; et Xplore Inc.
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

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.

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.

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	100 %	1 410 \$

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 1 410 \$ les frais devant être versés à l'Union.
19. Le Conseil ordonne à Bell Canada de payer immédiatement à l'Union 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 – Améliorer les mécanismes de libre-service*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024, tel que 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
- *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

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.