



Ordonnance de frais de télécom CRTC 2008-22

Ottawa, le 1^{er} décembre 2008

Réclamation de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté, à l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2008-4

Référence : 8663-C12-200805609 et 4754-324

1. Dans une lettre du 26 juin 2008, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) a réclamé des frais au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (les Groupes de défense des consommateurs) pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2008-4 (l'instance amorcée par l'avis 2008-4).
2. Le 7 juillet 2008, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada et Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement les Compagnies] ainsi que la Société TELUS Communications (STC) ont déposé des observations en réponse à la demande du PIAC. Le PIAC a répliqué aux observations le 19 septembre 2008.

La demande

3. Le PIAC a fait valoir qu'il avait satisfait aux critères d'adjudication de frais énoncés au paragraphe 44(1) des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* (les *Règles*), car il représente un groupe d'abonnés visés par l'issue de l'instance amorcée par l'avis 2008-4, il avait participé à l'instance de façon sérieuse et, de par ses observations et les éléments de preuve qu'il a déposés, il avait aidé le Conseil à mieux saisir les enjeux.
4. Le PIAC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 23 219,84 \$, soit 6 658,40 \$ en honoraires d'avocat, 4 497,19 \$ en honoraires de consultant et 12 064,25 \$ en débours. La réclamation du PIAC incluait la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TPS auquel le PIAC a droit. Le PIAC a accompagné sa demande d'un mémoire de frais. Le montant réclamé en honoraires de consultant correspond aux travaux effectués par Andrew Briggs, y compris la préparation de la preuve. Le montant réclamé en débours correspond à un sondage téléphonique mené par Pollara Inc. (Pollara).
5. Le PIAC n'a fait aucune observation quant aux intimées appropriées.

La réponse

6. En réponse à la demande, les Compagnies ont déclaré ne pas s'opposer à l'adjudication de frais au PIAC. Elles se sont toutefois opposées à la réclamation de frais liée à la préparation de la preuve par Andrew Briggs et à la réalisation du sondage par Pollara, et ce, parce que la preuve et le sondage n'ont pas aidé le Conseil à mieux comprendre les enjeux.

7. Concernant la preuve fournie par Andrew Briggs, les Compagnies ont fait valoir qu'elle résumait superficiellement les conclusions antérieures du Conseil relativement à la qualité de service et qu'elle ne renfermait pratiquement aucune analyse sérieuse ni aucun renseignement factuel ne pouvant être recueilli sur le site Web du Conseil par une simple recherche de base. Les Compagnies ont ajouté que le montant que réclame le PIAC pour les services d'Andrew Briggs devrait être réduit du montant qui, à leur avis, aurait été dépensé pour préparer la preuve, soit 7,5 heures, ou 1 687,50 \$ plus les taxes applicables.
8. Pour ce qui est du sondage réalisé par Pollara, les Compagnies ont déclaré que des parties importantes de celui-ci étaient partiales, trompeuses et/ou non pertinentes. Voici leurs objections :
 - La cueillette des données démographiques était non pertinente pour les raisons suivantes : elle ne précisait pas si les répondants étaient abonnés au service filaire et, le cas échéant, n'indiquait pas si leur fournisseur de services était une entreprise de services locaux titulaire (ESLT);
 - Même si, dans la décision de télécom 2006-15, le Conseil avait déjà conclu à l'inutilité de réglementer la qualité de service dans les régions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, le sondage couvrait à la fois des marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et des marchés n'en faisant pas l'objet.
9. Par conséquent, les Compagnies ont déclaré que le montant réclamé au titre de la réalisation du sondage par Pollara devrait être réduit de 50 %, pour s'établir à 6 032,13 \$.
10. En ce qui a trait aux intimées appropriées et à la répartition des frais adjugés, les Compagnies ont fait valoir que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui avaient participé à l'instance devraient partager la responsabilité des frais, et que les frais devraient être répartis entre ces FST en fonction de leur part de revenus d'exploitation provenant des activités de télécommunication (RET).
11. En réponse à la demande, la STC a déclaré que les intimées devraient inclure tous les FST qui avaient participé à l'instance et que les frais devraient être répartis entre ces FST en fonction de leur part de RET.

La réplique

12. Dans sa réplique, le PIAC a affirmé que le Conseil devrait rejeter les objections des Compagnies et adjuger le plein montant des frais réclamés.
13. Concernant la preuve fournie par Andrew Briggs, le PIAC a fait remarquer qu'elle visait à l'informer dans le cadre de la préparation de ses observations. Le PIAC a fait valoir que la preuve montre que le Conseil a, au fil du temps, renforcé sa réglementation en matière de qualité de service; il a ajouté que, toujours selon la preuve, la menace ou la possibilité de concurrence n'a pas suffi à garantir une prestation de services de qualité de la part des ESLT. Le PIAC a affirmé que les registres d'Andrew Briggs indiquent que le consultant a consacré seulement 4,75 heures à la recherche et à la rédaction de la preuve en question.

14. Quant au sondage mené par Pollara, le PIAC a fait valoir, entre autres choses, que les résultats de celui-ci constituent un indicateur de l'efficacité du libre jeu du marché puisqu'ils révèlent les perceptions des consommateurs quant à leur capacité de changer de fournisseur. Le PIAC a affirmé que les résultats du sondage sont pertinents à la lumière des mémoires présentés par les Compagnies et voulant que les forces du marché suffisent à garantir la qualité du service dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation. En effet, selon le PIAC, ces résultats révèlent que les consommateurs sont d'avis que la concurrence n'est pas assez forte pour remplacer la réglementation là où il existe une dominance dans le marché.
15. Le PIAC a fait valoir qu'il y a un intérêt à inclure les opinions des consommateurs situés dans les régions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, parce que ces derniers ont une expérience de la concurrence et, par conséquent, leur opinion constitue un indicateur de l'efficacité du libre jeu du marché pour ce qui est de garantir la qualité des services. Selon le PIAC, les résultats du sondage donnent du poids à la critique des Groupes de défense des consommateurs selon laquelle les règles du marché sont probablement inefficaces dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.
16. Le PIAC a indiqué que le temps et les ressources manquaient pour mener une étude plus complexe sur les consommateurs concernant l'instance amorcée par l'avis 2008-4.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil conclut que le PIAC a satisfait aux critères d'adjudication de frais énoncés au paragraphe 44(1) des *Règles*. En particulier, le Conseil juge que le PIAC représente un groupe ou une catégorie d'abonnés visés par l'issue de l'instance, qu'il a participé de façon sérieuse à l'instance et que, de façon générale, il a aidé le Conseil à mieux comprendre les enjeux.
18. Le Conseil fait remarquer que les mémoires présentés par le PIAC dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2008-4 étaient fondés sur la preuve présentée par Andrew Briggs. Le PIAC a ajouté cette preuve à ses mémoires pour appuyer son argumentation selon laquelle le libre jeu du marché ne représente pas une méthode efficace de garantir la qualité de service dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Le Conseil juge que ces mémoires l'ont aidé à mieux comprendre les enjeux. Il conclut donc que la totalité des coûts devrait être adjugée pour ce qui est de la preuve fournie par Andrew Briggs.
19. Concernant le sondage réalisé par Pollara, le Conseil estime qu'un sondage visant à connaître l'opinion des consommateurs sur les questions examinées dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2008-4 présente un certain intérêt. Il constate toutefois d'importantes lacunes dans ce sondage, y compris le fait que les marchés faisant et ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation soient confondus. Il estime que ces lacunes réduisent l'intérêt du sondage. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le montant réclamé par le PIAC pour la réalisation du sondage doit être réduit de 50 %, comme l'ont proposé les Compagnies, pour s'établir à 6 032,13 \$.
20. Le Conseil fait remarquer que les taux réclamés à l'égard des honoraires d'avocat et de consultant sont conformes aux taux établis dans les *Lignes directrices pour la taxation de frais* du Contentieux du Conseil, telles que modifiées le 24 avril 2007. Le Conseil conclut également

que le montant total réclamé par le PIAC correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'adjuger, sous réserve d'une réduction de 50 % du montant réclamé au titre du sondage mené par Pollara. Par conséquent, le Conseil établit que le montant des frais adjugés doit être fixé à 17 187,72 \$.

21. Le Conseil estime que, dans le cas présent, il convient de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais adjugés, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis public de télécom 2002-5.
22. Le Conseil fait remarquer que, généralement, il désigne intimées à une adjudication de frais les parties qui sont particulièrement visées par l'issue de l'instance et qui y ont participé activement. Le Conseil estime que Bell Aliant et Bell Canada (collectivement Bell Canada et autres); MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); NorthernTel, Limited Partnership et Télébec (collectivement NorthernTel/Télébec); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); et la STC ont un intérêt important dans l'issue de l'instance amorcée par l'avis 2008-4 et que ces parties ont participé activement à l'instance. Le Conseil conclut donc que les intimées appropriées de la réclamation de frais présentée par PIAC sont les parties susmentionnées.
23. Le Conseil fait remarquer que, dans des décisions antérieures, il a réparti la responsabilité du paiement des frais entre les intimées en fonction de leurs RET, critère qu'il utilisait pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance. Dans le cas présent, le Conseil estime qu'il convient de répartir les frais entre les intimées en proportion de leurs RET déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés. Le Conseil conclut donc qu'il convient de répartir la responsabilité du paiement comme suit :

Bell Canada et autres	50,01 %
la STC	36,91 %
MTS Allstream	7,54 %
SaskTel	3,99 %
NorthernTel/Télébec	1,55 %

24. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a déposé des mémoires au nom de Bell Canada et autres dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2008-4. Conformément à l'approche générale adoptée dans l'ordonnance de frais de télécom 2002-4, le Conseil désigne Bell Canada responsable du paiement au nom de Bell Canada et autres, et il laisse aux membres de celles-ci le soin de déterminer entre eux leur part respective.
25. Le Conseil fait remarquer que Télébec a déposé des mémoires au nom de NorthernTel/Télébec dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2008-4. Conformément à l'approche générale adoptée dans l'ordonnance de frais de télécom 2002-4, le Conseil désigne Télébec responsable du paiement au nom de NorthernTel/Télébec, et il laisse aux membres de celles-ci le soin de déterminer entre eux leur part respective.

Adjudication des frais

26. Le Conseil **approuve** la demande d'adjudication de frais présentée par le PIAC, au nom des Groupes de défense des consommateurs, à l'égard de leur participation à l'instance amorcée par l'avis 2008-4.
27. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 17 187,72 \$ les frais devant être versés au PIAC.
28. Le Conseil ordonne à Bell Canada, au nom de Bell Canada et autres, à MTS Allstream, à SaskTel, à Télébec, au nom de NorthernTel/Télébec, et à la STC de payer immédiatement au PIAC le montant des frais adjugés dans les proportions indiquées au paragraphe 23.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen des exigences réglementaires afférentes au régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation*, Avis public de télécom CRTC 2008-4, 17 avril 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002
- *Demande d'adjudication de frais présentée par Action Réseau Consommateur, l'Association des consommateurs du Canada, la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et l'Organisation nationale anti-pauvreté – Avis public CRTC 2001-60*, Ordonnance de frais de télécom CRTC 2002-4, 24 avril 2002

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>