



Ordonnance de télécom CRTC 2015-567

Version PDF

Ottawa, le 21 décembre 2015

Numéros des dossiers : 8650-C12-201501825 et 4754-490

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Association des consommateurs du Canada et du Centre pour la défense de l'intérêt public à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2015-67

Demande

1. Dans une lettre datée du 8 juin 2015, l'Association des consommateurs du Canada (ACC) et le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) [collectivement ACC/PIAC ou les demandeurs] ont présenté une demande d'attribution de frais pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2015-67 concernant le caractère suffisant et approprié des garanties pour les utilisateurs de téléphones payants, lesquelles exigent un avis indiquant les tarifs d'appels payés autrement qu'en espèces (instance).
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la demande d'attribution de frais.
3. L'ACC/PIAC ont fait valoir qu'ils avaient 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 ils représentaient un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, ils avaient aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et ils avaient participé à l'instance de manière responsable.
4. L'ACC/PIAC ont demandé au Conseil de fixer leurs frais à 11 792,91 \$, ce qui représente exclusivement des honoraires d'avocat externe (répartis entre l'avocat principal et un stagiaire en droit). La somme réclamée par l'ACC/PIAC comprenait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TVH auquel l'ACC/PIAC ont droit. L'ACC/PIAC ont joint un mémoire de frais à leur demande.
5. Les demandeurs ont précisé que Bell Canada est la partie appropriée qui devrait être tenue de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimé).

Résultats de l'analyse du Conseil

6. 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.

7. L'ACC/PIAC ont satisfait à ces critères par leur participation à l'instance. Plus particulièrement, l'ACC/PIAC ont soutenu que, du point de vue du consommateur, les exigences actuelles en matière d'avis ne sont pas adéquates sur des points importants et peuvent entraîner des factures-surprises. Par exemple, les demandeurs ont noté des inquiétudes concernant le fait que l'option permettant d'« obtenir une estimation des coûts » est souvent la dernière option du système de réponse vocale interactive, et qu'elle est présentée seulement après celle permettant d'effectuer l'appel. Les demandeurs ont aussi expliqué que, dans de nombreux cas, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. estime que les plaintes concernant les téléphones payant dépassent la portée de son mandat. Les demandeurs ont proposé l'ajout d'exigences en matière d'avis pour s'assurer que les consommateurs ont accès rapidement à des renseignements exacts sur les tarifs, comme l'affichage des tranches tarifaires pour les interurbains sur les téléphones payants ou à proximité de ceux-ci. L'ACC/PIAC ont donc aidé le Conseil à mieux comprendre les questions étudiées dans le cadre de l'instance.
8. Le fait que l'AAC/PIAC ont eu recours aux services d'un stagiaire en droit pour l'exécution d'une partie des travaux juridiques liés à leur participation à l'instance est conforme aux méthodes appuyées par le Conseil 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 (Lignes directrices) concernant le recours responsable à un avocat. Cela indique que l'AAC/PIAC ont participé de manière responsable.
9. Les taux réclamés pour les honoraires d'avocat externe sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par l'AAC/PIAC correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
10. Dans le cas présent, il convient 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.
11. Le Conseil fait remarquer qu'en général, il désigne à titre d'intimés à une attribution de frais les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y

ont participé activement. Tel que mentionné précédemment, l’AAC/PIAC ont précisé que Bell Canada est l’intimé approprié. Cependant, Bell Canada a participé à l’instance, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Norouestel Inc.; et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres). En outre, le Conseil estime que la Société TELUS Communications (STC) a également participé activement à l’instance et est particulièrement visée par le dénouement en raison de son statut de grande entreprise de services locaux titulaire offrant des services de téléphones payants dans plusieurs régions au Canada. Par conséquent, le Conseil conclut que les intimés appropriés sont Bell Canada et autres et la STC.

12. Le Conseil fait remarquer qu’il répartit généralement la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs revenus d’exploitation provenant d’activités de télécommunication (RET)¹, critère qu’il utilise pour déterminer la prépondérance et l’intérêt relatifs des parties à l’instance. Le Conseil conclut donc qu’il convient de répartir la responsabilité du paiement comme suit :

Entreprise	Pourcentage	Montant
STC	51,7 %	6 096,93 \$
Bell Canada et autres	48,3 %	5 695,98 \$

13. Conformément à l’approche générale énoncée dans l’ordonnance de frais de télécom 2002-4, le Conseil rend Bell Canada responsable du paiement au nom de Bell Canada et autres. Le Conseil laisse le soin aux membres de Bell Canada et autres de déterminer entre eux leur part respective.

Directives relatives aux frais

14. Le Conseil **approuve** la demande d’attribution de frais présentée par l’ACC/PIAC pour leur participation à l’instance.
15. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 11 792,91 \$ les frais devant être versés à l’ACC/PIAC.
16. Le Conseil **ordonne** à la STC et à Bell Canada, au nom de Bell Canada et autres, de payer immédiatement à l’ACC/PIAC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 12 ci-dessus.

Secrétaire générale

¹ 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. Dans le cas présent, le Conseil estime qu’il convient de répartir les frais entre les intimés en proportion de leurs RET déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

Documents connexes

- *Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d’appels payés autrement qu’en espèces*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-67, 26 février 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
- *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