



Ordonnance de télécom CRTC 2017-363

Version PDF

Ottawa, le 16 octobre 2017

Numéros de dossiers : 1011-NOC2016-0293 et 4754-562

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2017-200

Demande

1. Dans une lettre datée du 5 avril 2017, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2017-200 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a entrepris un examen du Code sur les services sans fil (Code).
2. La Société TELUS Communications (STC) a déposé une intervention, datée du 17 avril 2017, en réponse à la demande de l'Union. L'Union a déposé une réplique datée du 20 avril 2017.
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. Plus précisément, l'Union a indiqué qu'elle représentait les intérêts des abonnés aux services sans fil, particulièrement ceux à faible revenu. L'Union a également indiqué que ses contributions à l'instance ont permis une meilleure compréhension des principaux enjeux, plus précisément en ce qui a trait aux services prépayés, aux frais excédentaires et au déverrouillage des appareils.
5. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont l'Union s'est dite représentante, elle a expliqué qu'elle est composée d'un nombre d'organisations de défense des droits des consommateurs régionales et de plus petite taille, situées principalement dans la province de Québec. Au sujet des moyens particuliers par le biais desquels l'Union a indiqué qu'elle représente ce groupe ou cette catégorie, elle a expliqué que les services sans fil constituent l'un de ses principaux domaines d'activités et qu'elle a recueilli une diversité de points de vue à ce sujet tant par des consultations de ses organisations membres que directement auprès d'abonnés. L'Union a de plus expliqué que ses positions lors de l'instance étaient aussi guidées par une recherche étoffée sur l'état actuel de l'offre de services sans fil au Canada.

6. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 26 290,87 \$, soit 11 600,00 \$ en honoraires d'avocat interne, 14 335,00 \$ en honoraires d'analyste interne et 355,87 \$ en débours. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. En réponse à une lettre du personnel du Conseil aux intimés potentiels demandant comment les frais attribués seraient répartis dans le cas présent, Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité); Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); et la STC ont envoyé des observations supplémentaires.

Réponse

8. La STC a argué que la demande de l'Union n'était pas suffisamment détaillée pour justifier le montant des frais réclamés. La STC a suggéré que la présentation de registres horaires pour l'avocat et l'analyste de l'Union pourrait aider. La STC a proposé le rejet de la demande d'attribution de frais déposée par l'Union.
9. En ce qui a trait à l'attribution des frais, la STC a indiqué que tout montant attribué devrait être réparti entre les intimés selon leurs revenus provenant de services sans fil plutôt que selon les revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)¹, étant donné que l'instance reposait exclusivement sur les services sans fil. Elle a fait remarquer que certains renseignements sur les revenus provenant des services sans fil apparaissent dans le *Rapport de surveillance des communications* publié annuellement par le Conseil.
10. Vidéotron était d'accord avec la STC. D'après elle, il serait déraisonnable dans les circonstances de la présente instance d'attribuer des frais selon les revenus d'activités de télécommunication qui ne proviennent pas des services sans fil.
11. Bell Mobilité a argué qu'il n'y avait aucune raison de s'éloigner de la pratique usuelle du Conseil qu'est l'attribution de frais selon les RET. Elle a indiqué que les intimés potentiels sont libres de structurer leurs activités de manière à ce que des entités séparées déclarent au Conseil des revenus provenant de services de télécommunication sans fil et filaires respectivement.

Réplique

12. L'Union a indiqué qu'en réclamant des honoraires d'avocat et d'analyste internes, elle n'a pas à produire des registres horaires pour ceux qui réclament des frais. Elle a argué que le faire accroîtrait indûment le fardeau administratif associé aux demandes d'attribution de frais. L'Union a souligné que sa demande, telle que soumise, contient suffisamment de renseignements pour déterminer la justesse de sa réclamation, selon les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes

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.

d'attribution de frais (Lignes directrices), telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963.

Résultats de l'analyse du Conseil

Admissibilité

13. 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.

14. 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 en effectuant des recherches sur le marché des services sans fil et sur la manière dont il touche les consommateurs, en consultant ses organisations membres et en recueillant directement les observations d'abonnés.

15. L'Union a également satisfait aux critères restants par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, les observations de l'Union ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées, notamment celles portant sur comment un préambule au Code pourrait aider les parties visées par des contrats de services sans fil et le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. à interpréter le Code.

Taux et montants

16. En ce qui a trait au montant de sa réclamation, l'Union n'a pas fourni de registres horaires pour le travail effectué par son avocat ni par son analyste. Cependant, les Lignes directrices n'exigent des demandeurs de tenir de tels registres que lorsqu'ils réclament des frais selon un taux externe. De plus, ces registres ne doivent être présentés que sur demande du Conseil.

17. Dans les circonstances, le Conseil est d'accord avec l'Union qu'il existe suffisamment de renseignements dans le dossier pour déterminer si le montant total réclamé par l'Union correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables.

18. Tout d'abord, les taux réclamés concernant les honoraires d'avocat et d'analyste ainsi que les débours sont conformes à ceux établis dans les Lignes directrices, ce qui est une indication que le montant total est approprié, quoique non déterminant en lui-même.
19. De plus, les Lignes directrices ont établi plusieurs critères selon lesquels le Conseil déterminera généralement si un demandeur a réclamé trop de temps concernant les honoraires d'avocat ou d'analyste, notamment l'étendue de la participation du demandeur lors de l'instance, l'expérience et l'expertise des réclamants ainsi que le temps autorisé lors de la même instance ou d'instances similaires.
20. Dans le cas présent, l'Union a présenté au Conseil des observations exhaustives sur lesquelles le Conseil s'est basé pour plusieurs révisions au Code. La grande majorité du temps réclamé par l'Union portait sur des personnes possédant une expérience substantielle des instances du Conseil et qui ont reçu des frais pour de telles instances à de nombreuses occasions. De plus, les montants réclamés sont relativement faibles comparativement à d'autres groupes de défense des droits des consommateurs ayant participé à l'instance.
21. Par conséquent, les montants réclamés par l'Union ne sont pas excessifs et le Conseil détermine que le montant total réclamé par l'Union correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il devrait être attribué en entier.
22. 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.

Intimés et attribution des frais

23. Le Conseil désigne généralement intimés à une attribution de frais les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement.
24. Le Conseil estime que Bell Mobilité; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Freedom Mobile Inc.; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; la STC; et Vidéotron étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qu'elles y ont participé activement. Par conséquent, ces parties sont les intimés appropriés pour la demande d'attribution de frais de l'Union.
25. La pratique du Conseil est généralement de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET. En général, le Conseil estime que les RET sont un indicateur pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
26. Toutefois, la STC et Vidéotron ont argué qu'il serait inapproprié, dans les circonstances, d'attribuer les frais selon les revenus tirés de la prestation de tous les

services de télécommunication. Elles ont plutôt demandé que les frais soient attribués selon les revenus provenant des services sans fil.

27. Dans des circonstances particulières, le Conseil convient que les RET ne représentent pas les indicateurs les plus appropriés sur lesquels il peut fonder une attribution de frais. Le dossier de l'instance relative à l'attribution de frais contient des observations sollicitées par le personnel du Conseil à savoir si les revenus indiqués à la section 5.5 du *Rapport de surveillance des communications* du Conseil de 2015² (rapport) serviraient de fondement approprié pour l'attribution des frais encourus lors de l'instance. Bell Mobilité était opposée à cette proposition, car elle jugeait que les RET demeurent le fondement approprié pour l'attribution des frais.
28. Les Lignes directrices ont établi les principes essentiels que le Conseil vise à mettre en application par son régime d'attribution des frais, notamment d'assurer que le processus ait la souplesse nécessaire pour tenir compte des circonstances particulières quand elles sont pertinentes et que l'approche adoptée soit équitable, efficiente et efficace.
29. Dans l'ordonnance de télécom 2017-362, le Conseil a déterminé qu'il serait approprié d'attribuer 92 % des frais du demandeur dans ce cas entre Bell Mobilité, RCCI et la STC, selon la répartition des revenus provenant des services sans fil la plus récente établie dans le rapport. Les 8 % restants ont été attribués de manière égale entre les autres intimés.
30. En termes généraux, le Conseil estime qu'une approche similaire est appropriée dans le cas présent, lequel découle de la même instance que l'ordonnance de télécom 2017-362 et qui a traité de considérations similaires.
31. Cependant, cette approche doit quand même être modifiée dans le cas présent. Si on l'appliquait telle quelle et que les 8 % restants du montant attribué étaient répartis entre les quatre intimés qui restent, chacun de ces intimés serait responsable du paiement de moins de 1 000 \$. Toutefois, comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par l'intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
32. Par conséquent, dans le cas présent, les 8 % restants du montant attribué devraient être redistribués de manière proportionnelle entre Bell Mobilité, RCCI et la STC, et la responsabilité ultime du paiement doit être répartie comme suit :

² Lors de l'introduction de l'instance, il s'agissait de la version la plus récente du rapport.

Entreprise	Pourcentage	Montant
RCCI	38 %	9 990,53 \$
Bell Mobilité	31,5 %	8 281,62 \$
STC	30,5 %	8 018,72 \$

Directives relatives aux frais

33. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
34. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 26 290,87 \$ les frais devant être versés à l'Union.
35. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à Bell Mobilité et à la STC de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 32.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation du Forum for Research and Policy in Communications à l'instance menant à la politique réglementaire de télécom 2017-200, Ordonnance de télécom CRTC 2017-362, 16 octobre 2017*
- *Examen du Code sur les services sans fil, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017*
- *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*
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002*