



## Ordonnance de télécom CRTC 2021-178

Version PDF

Ottawa, le 19 mai 2021

*Numéros de dossiers : 8662-X9-201911339 et 4754-630*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la décision de télécom 2021-177**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 8 janvier 2020, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la décision de télécom 2021-177 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a examiné la demande en vertu de la Partie 1 de Xplornet Communications Inc. (Xplornet) qui vise à réviser et à modifier le Code sur les services Internet<sup>1</sup>, plus précisément les dispositions de débranchement des services Internet pour cause de non-paiement.
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. Plus précisément, l'Union a fait valoir qu'elle représente les intérêts et les droits des consommateurs, en particulier des ménages à revenus modestes. L'Union a indiqué que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt particulier pour les consommateurs qu'elle représentait, étant donné que plusieurs d'entre eux sont susceptibles d'éprouver des difficultés financières avec leur abonnement au service Internet et ultimement de voir leur service suspendu ou débranché pour cause de non-paiement.
5. L'Union a indiqué qu'elle est composée de 13 groupes de défense des consommateurs, dont la majorité se trouve au Québec<sup>2</sup>. L'Union a fait valoir que sa

---

<sup>1</sup> Le Code sur les services Internet a été établi dans la politique réglementaire de télécom 2019-269.

<sup>2</sup> Ces groupes comprennent l'Association coopérative d'économie familiale dans 10 régions, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, le Centre d'éducation financière EBO et le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie.

structure lui permet de maintenir une vision large des problèmes des consommateurs tout en développant une expertise particulière dans certains domaines, notamment par ses recherches sur les nouveaux enjeux auxquels les consommateurs font face. En particulier, l'Union a indiqué que sa représentation des intérêts des consommateurs est façonnée par son travail sur le terrain et la création d'associations membres dans ses collectivités.

6. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 2 645 \$, soit 1 000 \$ en honoraires d'avocat et 1 645 \$ en honoraires d'analyste. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. L'Union n'a pas précisé qui devrait être tenu de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).

### **Lettre procédurale**

8. Le personnel du Conseil a envoyé à l'Union une lettre procédurale, datée du 26 février 2020, lui demandant d'indiquer qui, selon elle, sont les intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais.
9. Dans sa réponse, datée du 2 mars 2020, l'Union a fait valoir qu'elle estimait que Bell Canada; Bragg Communications Inc., faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); et Xplornet avaient participé activement à l'instance, qu'elles étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et que ces trois entreprises sont, par conséquent, des intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. 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.
11. 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. Plus précisément, l'Union a indiqué

qu'elle représentait les intérêts des consommateurs, principalement ceux des ménages à revenu modeste et elle a identifié ses organisations membres. Par ailleurs, l'Union a décrit comment elle a établi que les positions qu'elle a soumises au Conseil reflétaient les intérêts des membres qu'elle indique représenter. Finalement, l'Union a fait valoir que sa structure lui permet de maintenir une vision large des problèmes des consommateurs tout en développant une expertise particulière dans certains domaines, notamment par ses recherches sur les nouveaux enjeux auxquels les consommateurs font face.

12. L'Union a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, l'Union a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées, puisque sa contribution était bien structurée et bien ciblée; elle a fait valoir son point de vue sur un éventuel cadre pour le débranchement et la suspension de service pour cause de non-paiement par une étude qu'elle a menée et déposée; et elle a été le seul groupe de défense de l'intérêt public à être intervenu dans la demande de révision et de modification de Xplornet. L'Union a également participé à l'instance de manière responsable. Par conséquent, le Conseil estime que le demandeur satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
13. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocat et d'analyste 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.
14. 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.
15. Le Conseil fait remarquer que l'Union n'a pas indiqué dans sa demande les intimés qui devraient être responsables du paiement de ses frais. À cet égard, le Conseil rappelle à l'Union que, conformément à l'alinéa 66(1)b) des *Règles de procédure*, un demandeur doit indiquer dans sa demande les intimés qui devraient payer les frais.
16. 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 Bell Canada, Eastlink et Xplornet étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qu'elles y avaient participé activement. Par conséquent, ces parties sont les intimés appropriés dans le cas de la demande d'attribution de frais déposée par l'Union.
17. 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'instance<sup>3</sup>. Bien que dans la plupart des cas la pratique générale, qui consiste à répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET, soit appropriée, une application stricte de cette pratique dans le cas présent ferait en sorte que Bell Canada assume la quasi-totalité des frais attribués. Le Conseil conclut que d'imposer à Bell Canada presque toute la responsabilité du paiement des frais ne refléterait pas adéquatement les intérêts et la participation d'Eastlink et de Xplornet dans l'instance. Par conséquent, dans le cas présent, le Conseil estime qu'il serait approprié de répartir 60 % des frais à Xplornet, car elle a déposé la demande à l'origine de l'instance, et de répartir équitablement 40 % des coûts entre Bell Canada et Eastlink, puisqu'elles ont toutes deux participé à l'instance de manière active et égale.

18. 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.
19. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est approprié d'attribuer entièrement la responsabilité du paiement de frais à Xplornet.

### **Directives relatives aux frais**

20. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
21. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 2 645 \$ les frais devant être versés à l'Union.
22. Le Conseil **ordonne** à Xplornet de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués.

### **Instructions de 2019**

23. Le gouverneur en conseil a émis des instructions dans lesquelles il a ordonné au Conseil d'examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation (Instructions de 2019)<sup>4</sup>. Le Conseil estime que l'attribution de frais dans le cadre de la présente instance est conforme au sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019.
24. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts de consommateurs, la présente ordonnance contribue à accroître et à protéger les droits des consommateurs dans

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication. Étant donné que les groupes de défense des droits des consommateurs nécessitent souvent de l'aide financière pour participer de manière efficace aux instances du Conseil, ce dernier estime que sa pratique d'attribuer des frais, telle qu'exercée dans la présente instance, permet à de tels groupes de présenter leurs points de vue sur la façon dont les droits des consommateurs peuvent être affectés par le dénouement des instances. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que sa décision d'attribuer des frais à l'Union promeut les intérêts des consommateurs.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Xplornet Communications Inc. – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2019-269 concernant les débranchements*, Décision CRTC 2021-177, 19 mai 2021
- *Code sur les services Internet, Politique réglementaire de télécom* CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifiée par la *Politique réglementaire de télécom* CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *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