



Ordonnance de télécom CRTC 2023-5

Version PDF

Ottawa, le 9 janvier 2023

Numéros de dossiers : 8740-T66-202204816 et 4754-699

Demande d'attribution de frais concernant la participation de la coalition manitobaine à l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2022-335

Demande

1. Dans une lettre datée du 6 octobre 2022, l'Aboriginal Council of Winnipeg, la section manitobaine de l'Association des consommateurs du Canada, et Harvest Manitoba (collectivement la coalition manitobaine) ont présenté une demande d'attribution de frais pour leur participation à l'instance amorcée par la demande de TELUS Communications Inc. (TCI) pour introduire des frais de traitement des cartes de crédit à l'article 108 – Responsabilité du client à l'égard des frais, de son Tarif général (Modalités de service générales).
2. TCI a déposé une intervention, datée du 17 octobre 2022, en réponse à la demande de la coalition manitobaine. La coalition manitobaine n'a pas répliqué.
3. La coalition manitobaine 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 particulier, la coalition manitobaine a fait valoir qu'elle représente les intérêts des Canadiens vivant au Manitoba, notamment la communauté autochtone urbaine de Winnipeg et les personnes confrontées à l'insécurité alimentaire et à la pauvreté. De plus, la coalition manitobaine a argué qu'avec ses organisations membres, elle représente les Canadiens du Manitoba dont le bien-être et l'inclusion sociale et économique dépendent de leur capacité à compter sur des services de communication abordables.
5. En ce qui concerne le groupe ou la catégorie d'abonnés que la coalition manitobaine a affirmé représenter, cette dernière a expliqué que ses organisations membres représentent les intérêts de groupes particuliers de consommateurs manitobains. La section manitobaine de l'Association des consommateurs du Canada sollicite l'avis des consommateurs sur ses positions de principe, par exemple au moyen de groupes de discussion et de séances de type atelier. Harvest Manitoba fournit une aide alimentaire d'urgence à des personnes de tout le Manitoba et possède une expertise en matière de pauvreté et d'insécurité alimentaire. L'Aboriginal Council of Winnipeg

défend les intérêts de la communauté autochtone de Winnipeg et cherche à faire en sorte que les voix autochtones sont représentées dans les décisions qui les concernent. La coalition manitobaine a indiqué que les positions prises et les recommandations formulées ont été directement influencées par les voix des consommateurs manitobains, telles qu'elles ont été comprises grâce à la mobilisation habituelle de chaque organisation membre auprès de ses adhérents et aux conclusions de multiples initiatives de recherche auprès des consommateurs. La coalition manitobaine a également indiqué qu'elle était la seule organisation intervenante qui était propre à la province et qui avait une perspective axée sur les consommateurs.

6. Le Conseil a envoyé une demande de renseignements pour la présente demande d'attribution de frais. Les renseignements figurant dans le dossier ont été mis à jour sur la base de la réponse à la demande de renseignements. La coalition manitobaine a demandé au Conseil de fixer ses frais à 7 050 \$, soit 5 400 \$ en honoraires d'avocat et 1 650 \$ en honoraires d'expert-conseil et d'analyste. La coalition manitobaine a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. La coalition manitobaine a fait valoir que TCI était la partie appropriée qui devrait être tenue de payer tous les frais attribués par le Conseil.

Réponse

8. TCI a indiqué qu'elle n'avait rien à redire à la demande d'attribution de frais de la coalition manitobaine.

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, la coalition manitobaine a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Ses observations sont appuyées sur des recherches des besoins des consommateurs, des études antérieures et les conclusions pertinentes des consommateurs du Manitoba. Cette recherche a été menée par l'intermédiaire de chaque organisation membre.

11. La coalition manitobaine a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations de la coalition manitobaine, surtout celles concernant les intérêts des consommateurs et l'abordabilité, l'utilisation du crédit et les préoccupations propres au Manitoba ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées.
12. Enfin, la coalition manitobaine a fait valoir qu'elle a fait appel à des ressources adjointes dans la mesure du possible. Finalement, elle a fourni une intervention bien structurée et axée sur les questions de l'instance.
13. Les taux réclamés au titre des honoraires d'experts-conseils et d'avocats 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 la coalition manitobaine 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. Dans les circonstances, l'intimé approprié à la demande d'attribution de frais de la coalition manitobaine est TCI.

Instructions de 2019

16. 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)¹. 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.
17. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts des consommateurs, la présente ordonnance contribue à accroître et à protéger les droits des consommateurs dans 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 la coalition manitobaine promeut les intérêts des consommateurs.

¹ *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

Directives relatives aux frais

18. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par la coalition manitobaine pour sa participation à l'instance.
19. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 7 050 \$ les frais devant être versés à la coalition manitobaine.
20. Le Conseil **ordonne** à TCI de payer immédiatement à la coalition manitobaine le montant des frais attribués.

Secrétaire général

Documents connexes

- *TELUS Communications Inc. – Introduction de frais de traitement des cartes de crédit pour les services réglementés en Alberta et en Colombie-Britannique*, Telecom Order CRTC 2022-335, 8 décembre 2022
- *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
- *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