



Ordonnance de télécom CRTC 2026-100

Version PDF

Gatineau, le 26 mai 2026

Numéros de dossiers : 1011-NOC2025-0227 et 4754-831

Demande d'attribution de frais concernant la participation d'Option consommateurs à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227

Demande

1. Dans une lettre datée du 12 janvier 2026, Option consommateurs a présenté une demande d'attribution de frais concernant sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a cherché à aider les Canadiennes et les Canadiens à savoir plus facilement à quoi s'attendre de leurs fournisseurs de services Internet, de services sans fil, de services filaires ou de services de télévision en cas de panne ou d'interruption de service. Le Conseil a envisagé des mesures supplémentaires de protection des consommateurs, notamment une communication plus claire de la part des fournisseurs de services pendant les interruptions et le remboursement des services perdus.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. Option consommateurs 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 ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont Option consommateurs s'est dite représentante, Option consommateurs a expliqué que ce groupe ou cette catégorie comprend tous les consommateurs de la province de Québec en mettant l'accent sur les consommateurs les plus vulnérables. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels Option consommateurs a indiqué qu'elle représente ce groupe ou cette catégorie, Option consommateurs a expliqué qu'elle est en contact régulier avec des personnes qui éprouvent des difficultés avec leurs fournisseurs de services de télécommunication.
5. Option consommateurs a demandé au Conseil de fixer ses frais à 3 750 \$, entièrement constitués d'honoraires d'avocats. Option consommateurs a joint un mémoire de frais à sa demande.

6. Option consommateurs a réclamé 4,25 jours au taux quotidien de 600 \$ et 1,5 jour au taux quotidien de 800 \$ pour couvrir le travail d'examen du dossier, de recherche et de préparation de son intervention et de ses observations en réplique (2 550 \$ et 1 200 \$, respectivement) accompli par ses avocats internes.
7. Option consommateurs a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).
8. Option consommateurs a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus bruts.

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, Option consommateurs a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Option consommateurs a représenté les intérêts de tous les consommateurs du Québec en mettant l'accent sur les consommateurs les plus vulnérables. De plus, Option consommateurs est en contact régulier avec des personnes qui éprouvent des difficultés avec leur fournisseur de services de télécommunication.
11. Option consommateurs a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations d'Option consommateurs, notamment en ce qui concerne le point de vue des consommateurs sur les droits qu'ils devraient avoir en cas de panne ou d'interruption de service, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées. De plus, Option consommateurs a aidé le Conseil en recommandant les renseignements qui devraient être divulgués aux consommateurs et les remboursements auxquels ils devraient avoir droit en cas de panne ou d'interruption de service. Option consommateurs a également participé à l'instance de manière responsable.

12. Les taux réclamés au titre des honoraires 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 Option consommateurs correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu’il y a lieu de l’attribuer.
13. 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.
14. 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. Le Conseil estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l’instance et qu’elles y avaient participé activement : Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d’Eastlink; Cogeco Communications inc.; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de ses affiliées Freedom Mobile Inc. et Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc., y compris Groupe Shaw Group et Shaw Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.
15. 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’instance¹.
16. 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.
17. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit² :

| Entreprise | Proportion | Montant |
|-------------------|-------------------|----------------|
| Rogers | 53,61 % | 2 010,38 \$ |
| TELUS | 46,39 % | 1 739,62 \$ |

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.

² Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents financiers vérifiés.

Directives relatives aux frais

18. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par Option consommateurs pour sa participation à l'instance.
19. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 3 750 \$ les frais devant être versés à Option consommateurs.
20. Le Conseil ordonne à Rogers Communications Canada Inc. et à TELUS Communications Inc. de payer immédiatement à Option consommateurs le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 17.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227, 4 septembre 2025, tel que modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227-1, 3 octobre 2025
- *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