



Avis public de radiodiffusion CRTC 2006-4

Ottawa, le 17 janvier 2006

Règles de reconquête s'appliquant aux clients et aux abonnés

Le Conseil choisit de conserver sans les modifier les règles de reconquête du marché à l'égard des clients instaurées par lettre de décision du CRTC le 1^{er} avril 1999, plutôt que de modifier ces règles pour qu'elles s'appliquent à la fois aux clients et aux abonnés.

Introduction

1. Dans *Litige du CDIC – Règles relatives à la communication entre le client et l'entreprise de distribution de radiodiffusion*, lettre de décision du CRTC du 1^{er} avril 1999, le Conseil a institué des règles de reconquête interdisant aux câblodistributeurs titulaires de commercialiser directement leurs services auprès des clients qui ont annulé leur service de câblodistribution de base. Pour satisfaire aux règles de reconquête, les câblodistributeurs titulaires doivent s'abstenir, pendant une période de 90 jours :
 - de contacter directement les clients qui, par l'intermédiaire d'un mandataire, ont signalé au câblodistributeur leur intention d'annuler leur service de base;
 - d'offrir des rabais ou autres incitatifs qui ne sont pas généralement offerts au public lorsqu'un client appelle lui-même l'entreprise de câblodistribution pour mettre fin à son service de base.
2. Par la suite, dans *Changements aux règles de reconquête des entreprises de distribution de radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-62, 13 août 2004 (l'avis public 2004-62), le Conseil a conclu que les règles de reconquête ne viseraient plus que les négociations entre les clients qui résident dans les immeubles à logements multiples (ILM) et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) titulaires desservant plus de 6 000 abonnés. À cette occasion, le Conseil a renforcé les règles régissant la conduite de ces EDR lors de leurs contacts avec les résidents d'ILM. En particulier, le Conseil a interdit à ces EDR par câble :
 - de communiquer directement avec les résidents d'un ILM pendant les 90 jours suivant l'entrée en vigueur d'une entente d'accès avec un nouveau venu, pour desservir cet ILM;

- d'établir une communication directe avec les résidents d'un ILM, ou de leur offrir des rabais ou autre mesure incitative habituellement non offerts au grand public, pendant les 90 jours qui suivent la date de signature d'une entente d'accès permettant à un nouveau venu d'offrir ses services dans cet ILM.
3. Dans l'avis public 2004-62, le Conseil supprimait également les règles de reconquête pour les clients des résidences unifamiliales. Les EDR par câble de classe 2 et de classe 3 desservant moins de 6 000 abonnés étaient pour leur part exemptées des règles de reconquête.
 4. On aura remarqué que dans sa lettre de décision du 1^{er} avril 1999, le Conseil fait référence aux « clients ». Dans *Plainte déposée par Bell ExpressVu Limited Partnership contre Rogers Cable Inc., alléguant des pratiques anticoncurrentielles*, décision de radiodiffusion CRTC 2004-494, 12 novembre 2004 (la décision 2004-494), le Conseil a annoncé qu'il lançait un appel aux observations pour déterminer si les règles de reconquête s'appliquent indifféremment aux « clients » et aux « abonnés ».
 5. Le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* comporte des définitions qui font une nette distinction entre « client » et « abonné ». Ces définitions sont les suivantes :

« client » Personne responsable du paiement des services de programmation qui sont distribués par un titulaire et qui sont reçus directement ou indirectement par un ou plusieurs abonnés. Est exclu de la présente définition le propriétaire ou l'exploitant d'un hôtel, d'un hôpital, d'une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement.

« abonné » Selon le cas :

 - a) ménage qui est composé d'une ou de plusieurs personnes occupant un logement unifamilial ou un des logements d'un immeuble à logements multiples et auquel le titulaire fournit directement ou indirectement des services;
 - b) propriétaire ou exploitant d'un hôtel, d'un hôpital, d'une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement auquel le titulaire fournit des services.
 6. Dans la décision 2004-494, le Conseil rappelle que dans le cas d'une entente de facturation globale, le « client » n'est pas le propriétaire ou le locataire du logement, mais bien la société de gestion de la propriété en condominium ou le propriétaire de l'immeuble, selon le cas, qui a signé l'entente avec l'EDR et assure le paiement du service distribué en vertu de cette entente. C'est ainsi que les règles de reconquête interdiraient à l'EDR de contacter l'organisme de gestion ou le propriétaire, mais ne lui interdiraient pas de contacter les utilisateurs finaux qui résident dans l'immeuble.

7. Dans la décision 2004-494, le Conseil formule l'opinion préliminaire que les objectifs des règles de reconquête seraient mieux servis si l'on s'assurait que celles-ci s'appliquent à la fois au client et à l'abonné, sans se préoccuper si cet abonné est locataire ou propriétaire de son logement. Dans *Appel aux observations sur les changements aux règles de reconquête s'appliquant à la fois aux clients et aux abonnés*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-86, 12 novembre 2004 (l'avis public 2004-86), le Conseil sollicite donc l'avis du public pour déterminer si les règles de reconquête ont besoin d'être modifiées pour s'appliquer à la fois aux clients et aux abonnés.

Positions des parties

8. Le Conseil a reçu cinq mémoires en réponse à l'avis public 2004-86. ExpressVu¹ appuie l'opinion préliminaire du Conseil que les règles de reconquête qui concernent la clientèle devraient s'appliquer à la fois aux clients et aux abonnés. Dans un mémoire conjoint, MTS Allstream Inc. et TELUS Communications Inc. (MTS/TELUS) partagent ce même point de vue. L'Association canadienne des télécommunications par câble (ACTC), Quebecor Média inc. (Quebecor) et le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) s'opposent à l'opinion préliminaire du Conseil.
9. Selon ExpressVu, les entreprises titulaires continuent de recueillir une part de marché d'environ 90 % dans les principaux marchés urbains et dominant en particulier le marché des ILM. ExpressVu soutient qu'il est indispensable que les nouveaux venus puissent profiter de conditions particulières leur accordant une chance équitable de pénétrer ce segment de marché.
10. Selon MTS/TELUS, les circonstances dans lesquelles le service de base d'un résident est annulé, que ce soit par le résident lui-même de façon indépendante ou parce que l'entente de facturation globale prend fin, ne changent rien au fait que le service de l'EDR titulaire a été annulé pour ce résident. MTS/TELUS voient la modification des règles de reconquête telle que proposée par le Conseil comme un pendant logique aux règles additionnelles de reconquête que le Conseil a instaurées dans l'avis public 2004-62. MTS-TELUS fait remarquer que ces règles s'appliquent à chaque résident d'un ILM, même si l'élément déclencheur – l'entente signée avec une nouvelle EDR – ne résulte pas d'un accord directement signé avec le résident.
11. L'ACTC et PIAC font valoir pour leur part qu'il ne peut y avoir reconquête que lorsque la personne est en mesure de prendre la décision délibérée d'annuler son service de base du câble pour se procurer un service équivalent chez un autre fournisseur. L'ACTC fait remarquer que les abonnés individuels dans un ILM dont le propriétaire ou le gestionnaire a signé une entente de facturation globale sont liés par la décision du propriétaire ou du gestionnaire et n'ont aucun lien contractuel avec l'entreprise titulaire qui distribue le bloc de services. Selon l'ACTC, la proposition mise de l'avant par le Conseil appliquerait les règles de reconquête à des personnes qui n'ont pas légalement le droit d'annuler les services de distribution de radiodiffusion offerts.

¹ Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité), et BCE Inc. et 4119649 Canada Inc. (partenaires dans la société en nom collectif Holding BCE s.e.n.c., qui est l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership

12. L'ACTC allègue également que lorsqu'un nouveau venu signe une entente de facturation globale avec le propriétaire d'un immeuble ou un conseil d'administration ou de gestion de condominiums, il est raisonnable de permettre à la titulaire en place de renseigner les résidents de l'ILM sur ses offres concurrentielles pour des services additionnels, car c'est à ce moment-là que les résidents sont plus aptes à prendre des décisions concernant ce type de services et que la concurrence entre fournisseurs profite le mieux aux consommateurs. L'ACTC craint que la proposition du Conseil ait pour effet de garantir à quiconque réussit à faire une signer une entente de facturation globale de devenir de facto l'unique fournisseur de tous les services facultatifs additionnels des résidents.
13. Dans son mémoire, Quebecor soutient qu'au moment même où les principaux câblodistributeurs profitent de la déréglementation et où la concurrence s'intensifie, une réglementation plus sévère serait malencontreuse et contraire à la tendance économique, technologique et sociale. Quebecor s'oppose donc à toute modification additionnelle des règles de reconquête qui ait pour effet de bloquer le dialogue avec les ILM.

Analyse et décisions du Conseil

14. Le Conseil a déclaré que tous les Canadiens – et cela inclut ceux qui résident dans des ILM – ont droit au choix en tant qu'utilisateurs, même ceux qui reçoivent leurs services de radiodiffusion par l'intermédiaire d'une entente de facturation globale. Dans *Facturation globale par les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe*, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-7, 12 février 2002, le Conseil, en même temps qu'il autorise les distributeurs par satellite de radiodiffusion directe à facturer globalement au même titre que les câblodistributeurs, précise son intention de :

... s'assurer que les contrats de facturation globale ne se transforment pas en ententes d'accès exclusif ou ne restreignent pas le choix du client final d'une façon ou de l'autre. Selon le Conseil, les ententes de facturation globale ayant pour effet d'exclure tout autre fournisseur de services de radiodiffusion dans les ILM, lorsqu'il est techniquement possible d'offrir ces services aux clients finaux de manière concurrentielle, équivaldraient à une préférence indue contraire à l'article 9 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*.
15. Le Conseil a adopté deux différentes approches à la notion d'utilisateur final, selon qu'elle s'applique à des ILM dont les éléments communs de propriété sont gérés par un conseil d'administration (ILM en condominium) et les ILM qui appartiennent à un propriétaire unique (ILM de location). Dans *Application du concept du choix par l'utilisateur final dans les condominiums à logements multiples*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-18, 11 avril 2003 (l'avis public 2003-18), le Conseil a conclu qu'il était normal, dans un ILM en condominium, que le conseil d'administration ou de gestion soit chargé de signer l'entente avec l'entreprise ou des entreprises de distribution

pour desservir l'immeuble; ce qui revient à dire que dans ce cas, l'utilisateur final est le conseil d'administration ou de gestion. Comme résultat de cette politique, dans une plainte déposée par Novus Entertainment Inc. contre ExpressVu, le Conseil a conclu qu'ExpressVu ne s'était pas accordée de préférence indue en signant un accord d'accès à un ILM en condominium, entente qui limitait le nombre d'EDR pouvant desservir l'immeuble².

16. Toutefois, dans le cas des ILM de location, chaque locataire peut exercer son propre choix en tant qu'utilisateur final. Advenant qu'un accord de facturation globale soit signé pour un ILM de location avec un fournisseur de services, et advenant que cet accord empêche un autre fournisseur d'offrir ses services de radiodiffusion dans cet immeuble alors que rien ne s'y oppose au plan technique, le Conseil y verra généralement une préférence indue. Ainsi, le Conseil n'autorise pas les distributeurs à signer des ententes d'exclusivité avec les propriétaires, à moins que, pour des raisons techniques, il ne soit pas possible à plus d'un distributeur de desservir l'immeuble.
17. C'est dans le contexte de ces différentes approches à la notion d'utilisateur final que le Conseil a étudié la proposition de modification aux règles de reconquête.

ILM de location

18. Le Conseil remarque que même si l'existence d'un accord de facturation globale dans un ILM de location n'empêche pas les abonnés de choisir un autre distributeur en payant le coût additionnel de ce service, ou d'acheter d'un autre distributeur des services additionnels comme la télévision à la carte ou la vidéo sur demande, il en résulte plusieurs facteurs démotivants pour les résidents. Par exemple, dans les ILM de location où il y a entente de facturation globale, les services de distribution sont généralement inclus dans le prix du loyer, et cela complique la tâche des résidents qui voudraient se soustraire à l'entente et choisir un autre distributeur. À moins que le locataire qui désire s'approvisionner chez un autre fournisseur ne réussisse à négocier une baisse de loyer, il finira à toutes fins pratiques par payer deux fournisseurs. En outre, lorsqu'un propriétaire d'immeuble signe une entente avec un nouveau venu, il lui est souvent impossible de faire marche arrière et de réintégrer le titulaire antérieur, en dépit du mécontentement des locataires. Enfin, à moins que l'immeuble ne soit équipé de câblage en double, le fournisseur qui vient en second se verra obligé d'installer son propre câblage pour desservir l'immeuble, puisque le câblage principal sera déjà utilisé par le distributeur qui a signé l'entente de facturation globale.
19. Le Conseil persiste à penser que le choix de l'utilisateur final dans les ILM de location, même lorsqu'il existe une entente de facturation globale, demeure l'objectif souhaitable. Étant donné les nombreux obstacles à cet objectif pour l'instant, le Conseil craint que le fait de modifier les règles de reconquête n'encourage les ententes d'exclusivité dans les immeubles de location. Enfin, dans l'esprit du Conseil, les intervenants n'ont pas fourni

² Voir *Plainte de Novus Entertainment Inc. contre Bell ExpressVu Limited Partnership, concernant l'accès à un immeuble à logements multiples en condominium*, décision de radiodiffusion CRTC 2003-275, 18 juillet 2003.

la preuve irréfutable que les entreprises nouvelles venues ont besoin de la protection additionnelle que représente la modification proposée dans le contexte des ILM de location où il existe des ententes de facturation globale. Le Conseil estime donc que les arguments présentés lors de cette instance ne justifient pas l'adoption de la modification proposée aux règles de reconquête dans le cas des ILM de location.

Condominiums

20. Dans le cas des immeubles en condominium, comme il est dit plus haut, le conseil d'administration agit en tant qu'utilisateur final et décide du fournisseur de services de radiodiffusion pour l'immeuble. C'est pourquoi le Conseil n'interdit pas la signature d'ententes exclusives dans ce type d'immeuble et ne craint pas, comme pour les ILM de location, que sa proposition de modification aux règles de reconquête n'encourage les ententes d'exclusivité pour la fourniture de services de radiodiffusion de base, voire complémentaires.
21. Parallèlement, après avoir passé en revue les arguments présentés en cours d'instance, le Conseil n'est pas convaincu que les nouveaux venus aient besoin d'une protection additionnelle dans les immeubles en condominium. Le Conseil estime de plus qu'il ne serait pas pratique d'appliquer des règles différentes aux condominiums et qu'il en résulterait un fardeau administratif trop lourd pour les titulaires.
22. Pour toutes les raisons énoncées ci-haut, le Conseil conservera, sans les modifier, les règles de reconquête concernant les clients qu'il a instaurées avec la lettre de décision du CRTC datée du 1^{er} avril 1999, plutôt que de modifier ces règles pour qu'elles s'appliquent à la fois aux clients et aux abonnés.

Secrétaire général

Le présent document est disponible sur demande en média substitut et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site internet suivant :
<http://www.crtc.gc.ca>