



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-495

Version PDF

Référence : 2015-191

Ottawa, le 6 novembre 2015

Modifications au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* en vue d'interdire les politiques d'annulation de 30 jours

Le Conseil annonce des modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion en vue d'interdire aux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), comme les fournisseurs de services par câble et par satellite, d'exiger que les clients fournissent un préavis de 30 jours lorsqu'ils annulent leurs services.

Ces modifications simplifieront les démarches des consommateurs qui souhaitent changer d'EDR et contribueront ainsi au dynamisme du marché.

Les modifications seront publiées dans la Gazette du Canada – Partie II et entreront en vigueur à la date de leur enregistrement.

Introduction

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576 (la Politique), le Conseil a conclu qu'il convenait d'interdire les politiques d'annulation de 30 jours des services téléphoniques locaux, des services Internet et des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).
2. Plus précisément, le Conseil a conclu que, compte tenu du dynamisme et de l'évolution du marché, la pratique consistant à faire payer aux consommateurs à la fois un service annulé et un nouveau service est contraire à l'objectif de fourniture efficiente de programmation à des tarifs abordables énoncé à l'article 3(1)t(ii) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi). Le Conseil a aussi estimé que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours dans tous les contrats entre des fournisseurs de services téléphoniques locaux, sans fil, Internet ou les EDR et leurs clients faciliterait les démarches des consommateurs qui changent de fournisseur et contribuerait au dynamisme du marché. Ainsi, le Conseil a conclu que les répercussions de l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours sur les fournisseurs des services de télécommunication et sur les EDR seraient compensées par les avantages qu'en retireraient les consommateurs.
3. Par conséquent, dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-191, le Conseil a proposé de modifier comme suit le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) en ce qui a trait aux EDR autorisées:

- les EDR doivent accepter les demandes d’annulation de services de programmation que leur font leurs clients;
 - l’annulation doit avoir lieu le jour où une EDR en reçoit la demande;
 - ces deux exigences ne s’appliquent pas aux demandes d’annulation de clients qui sont également des abonnés au sens du Règlement¹.
4. Le Conseil a reçu des observations de Bragg Communications Incorporated, faisant affaires sous le nom d’Eastlink (Eastlink), du Centre pour la défense de l’intérêt public (le CDIP), de Rogers Communications Partnership (Rogers), de Shaw Communications Inc. (Shaw), de TekSavvy Solutions Inc. et Hastings Cable Vision Ltd. (collectivement, TekSavvy), ainsi que d’un particulier. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca.

Questions soulevées par les intervenants

Imposition de frais

5. Eastlink craint que le libellé actuel des modifications n’interdise uniquement les politiques d’annulation de 30 jours pour les demandes d’annulation d’un service, mais non lorsqu’un consommateur désire changer d’EDR. Ainsi, les consommateurs qui changent de fournisseurs pourraient toujours être soumis aux politiques et frais d’annulation de 30 jours.
6. Eastlink et le CDIP avancent que le Règlement devrait clairement prévoir qu’il est interdit aux EDR de facturer aux clients des frais d’annulation de service (soit en facturant le service après sa date d’annulation, soit en retenant un montant payé en avance pour cette période de temps). Ces parties soutiennent que cette règle reflèterait plus exactement l’esprit de la politique du Conseil voulant que toute facturation cesse dès la réception par un fournisseur de services d’une demande d’annulation.

Analyse et décision du Conseil

7. L’interdiction du Conseil d’utiliser des politiques d’annulation de 30 jours, laquelle permet aux clients d’annuler leurs services sans être tenus de donner un préavis et sans se voir facturer pour des services après l’annulation, s’applique aux demandes

¹ Tel que défini dans le Règlement, un « client » renvoie à une 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. La définition exclut le propriétaire ou l’exploitant d’un hôtel, d’un hôpital, d’une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement. Un « abonné », selon le cas, est défini comme étant a) un ménage 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, ou b) le propriétaire ou l’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. L’article 15.4 du Règlement énonce les modalités sur les annulations demandées par les abonnés.

des clients qui changent d'EDR ou qui annulent complètement leurs services d'EDR, et rien n'indique le contraire dans le projet de règlement. L'article 15.4 du Règlement, qui permet aux nouveaux fournisseurs de services d'agir au nom de leurs clients lorsque ceux-ci changent d'EDR et qui fait en sorte que les transferts de clients soient complétés dans des délais raisonnables, a été pensé pour s'ajuster aux modifications proposées.

8. De plus, la Politique précise clairement qu'aucun frais ne peut être exigé pour l'annulation d'un service. Tel que noté ci-dessus et dans la Politique, le Conseil estime que la pratique d'exiger qu'un client soit facturé à la fois pour un service annulé et un nouveau service est contraire aux objectifs de la Loi. L'avis de consultation de radiodiffusion 2015-191 énonce clairement que l'interdiction des frais d'annulation de 30 jours signifie la cessation immédiate de toute imposition de frais liés à l'annulation d'un service.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que ces observations ne justifient pas de modifier le libellé du projet de règlement.
10. En outre, le document de travail du Code des fournisseurs de services de télévision (voir l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105) propose que toute facturation supplémentaire ou tout frais de résiliation de service anticipée soient clairement énoncés dans les ententes entre une EDR et ses clients si l'EDR entend facturer un client pour l'annulation anticipée d'un contrat. La décision du Conseil sera annoncée en temps opportun à la suite de ce processus de consultation.

Annulation de canaux individuels

11. Eastlink, Rogers et Shaw craignent que l'expression « annulation de services de programmation » utilisée dans les propositions de modifications ne porte à croire que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours ne s'applique que lorsqu'un client annule simplement son abonnement à des services de programmation individuels ou en blocs. Ces parties allèguent que cette interprétation ne correspond pas à l'intention du Conseil et risque de pousser les clients à modifier quotidiennement leurs abonnements à des canaux individuels, ce qui causerait de nombreux problèmes pour les EDR et pour les fournisseurs de programmation. Elles proposent donc de modifier le projet de règlement pour préciser que l'interdiction ne s'applique qu'aux demandes de cessation de tous les services fournis par une EDR.
12. De son côté, TekSavvy approuve l'idée d'offrir aux clients la possibilité d'annuler immédiatement leur abonnement à un canal individuel, mais craint que les ententes d'affiliation des EDR avec les fournisseurs de programmation n'empêchent celles-ci de donner suite à ces requêtes. TekSavvy propose de lancer une instance pour traiter la question, ou encore de modifier le Règlement de façon à préciser que les politiques d'annulation de 30 jours ne s'appliquent qu'à l'annulation d'un abonnement complet à une EDR.

Analyse et décision du Conseil

13. La décision du Conseil quant aux politiques d'annulation de 30 jours, énoncée dans la Politique, a été prise dans un contexte où les clients mettaient fin à leur relation avec leur EDR, y compris pour changer de fournisseur. Par conséquent, l'ébauche des dispositions visant les demandes d'annulation visait seulement les demandes d'annulation d'abonnements complets à une EDR, et non celles de services de programmation individuels ou en blocs.
14. Afin de mieux refléter l'esprit de sa décision et de se prémunir contre toute erreur d'interprétation, le Conseil modifie son projet de règlement pour préciser que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours ne s'applique qu'aux demandes d'annulation de « tous les services de programmation ».

Annulations faites par les fournisseurs de services de télécommunication au nom des clients

15. Le Règlement permet actuellement à toute nouvelle EDR choisie par un abonné d'annuler en son nom les services de son fournisseur actuel. Selon TekSavvy, le Conseil devrait revoir le Règlement afin d'autoriser le nouveau fournisseur de services de télécommunication d'un client à annuler en son nom les services qu'il reçoit. TekSavvy croit que ce changement est devenu nécessaire car les clients qui changent de fournisseur ne choisissent pas toujours de conserver leur abonnement de télévision.

Analyse et décision du Conseil

16. Le Conseil estime que cette proposition dépasse la portée de la présente instance, laquelle porte uniquement sur le libellé de mise en œuvre de l'interdiction des frais d'annulation de 30 jours dans un contexte de radiodiffusion.

Demandes adressées aux petites entreprises

17. Shaw déclare que le futur règlement devrait tenir compte des demandes d'annulation des « clients individuels ou des petites entreprises » pour mieux se conformer à la décision du Conseil, énoncée dans la Politique, qui interdit aux fournisseurs de services de télécommunication d'utiliser des politiques d'annulation de 30 jours pour les demandes des clients individuels des services de détail et des « petites entreprises² ».

Analyse et décision du Conseil

18. L'intention derrière l'interdiction des pratiques d'annulation de 30 jours est d'autonomiser les consommateurs résidentiels individuels, et non les abonnés des

² Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication utilise l'expression « petite entreprise » pour désigner une entreprise dont la facture de télécommunications mensuelle moyenne est inférieure à 2 500 \$.

secteurs commerciaux ou institutionnels, en facilitant la démarche de changement de fournisseur. Le projet de règlement reflète exactement l'intention du Conseil à cet égard en utilisant le terme de « client ». Comme le définit le Règlement, le « client », contrairement à l'« abonné », n'englobe ni les propriétaires ni les exploitants de locaux commerciaux ou institutionnels tels que les hôtels, les hôpitaux et les maisons de repos.

19. Le Conseil estime donc que le projet de règlement ne devrait pas être modifié tel que le suggère Shaw. Toutefois, les EDR pourront à leur gré choisir de ne pas imposer des politiques d'annulation de 30 jours aux petites entreprises abonnées.

Date d'entrée en vigueur des annulations

20. Shaw note que des clients pourraient souhaiter que leur demande d'annulation entre en vigueur à une date ultérieure, différente de celle à laquelle la demande sera reçue par l'EDR, et propose de modifier le projet de règlement pour offrir ce choix.

Analyse et décision du Conseil

21. La clause d'annulation de 30 jours sert deux objectifs : 1) elle élimine la pratique d'exiger un avis de 30 jours préalablement à l'annulation d'un abonnement, 2) elle prévoit que la demande d'annulation entre en vigueur au moment où elle est reçue par l'EDR plutôt que lorsqu'elle est soumise par le client.
22. Le Conseil est d'avis que l'annulation d'un abonnement à une date ultérieure, exigée par le client, peut se faire dans les limites du libellé actuel des modifications. Plus précisément, l'EDR qui reçoit une demande d'annulation devrait donner effet aux instructions du client énoncées dans cette requête.
23. Par conséquent, le Conseil estime inutile de modifier son projet de règlement en ce sens.

Conclusion

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil adopte les modifications au Règlement telles qu'énoncées à l'annexe de la présente politique réglementaire. Le Règlement modifié sera publié dans la *Gazette du Canada* – Partie II et entrera en vigueur le jour de son enregistrement.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur des modifications proposées au Règlement sur la distribution de radiodiffusion afin de mettre en œuvre une interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-191, 13 mai 2015

- *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105, 26 mars 2015
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014

**Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion
CRTC 2015-495**

**RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LA DISTRIBUTION DE
RADIODIFFUSION**

MODIFICATIONS

1. L'intertitre précédant l'article 15.4 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*¹ est remplacé par ce qui suit :

ANNULATION DEMANDÉE PAR L'ABONNÉ

2. Le même règlement est modifié par adjonction, après l'article 15.4, de ce qui suit :

ANNULATION DEMANDÉE PAR LE CLIENT

15.5 (1) Le titulaire doit accepter toute demande que lui présente un client visant l'annulation de tous les services de programmation qu'il lui fournit.

(2) L'annulation est faite à la date à laquelle le titulaire reçoit la demande.

(3) Les paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas aux demandes d'annulation, au sens du paragraphe 15.4 (1), présentées par un client qui est aussi membre d'un ménage à qui sont fournis les services de programmation visés par la demande.

ENTRÉE EN VIGUEUR

3. Le présent règlement entre en vigueur à la date de son enregistrement.

¹ DORS/97-555