



Décision de radiodiffusion CRTC 2016-458

Version PDF

Références : 2016-147, 2016-197, 2016-197-1 et 2016-197-2

Ottawa, le 21 novembre 2016

Divers titulaires

Diverses localités au Canada

Les numéros de demande sont énoncés dans les annexes de la présente décision.

Audience publique dans la région de la Capitale nationale

7 septembre 2016

Renouvellement de licences d'entreprises de distribution de radiodiffusion – Examen des pratiques relatives au petit service de base et aux options d'assemblage souples, et imposition de diverses exigences

*Le Conseil **renouvelle** les licences de radiodiffusion des entreprises de distribution de radiodiffusion énumérées à l'annexe 1 de la présente décision, du 1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017. Une deuxième instance relative au renouvellement des licences aura lieu l'an prochain afin d'examiner un plus vaste éventail de questions.*

Toutes les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), également appelées fournisseurs de services de télévision (FSTV), sont tenues d'offrir des services de programmation de façon conforme aux règlements du Conseil, y compris les dispositions reflétant sa [politique du choix pour les consommateurs canadiens de télévision](#) (la Politique). Le but de cette politique est de remettre le contrôle de la télévision entre les mains des Canadiens en leur donnant la liberté de choisir le contenu télévisuel qui répond à leurs besoins et à leur budget individuels. Cela implique la possibilité d'opter pour un petit service de base et pour des options d'assemblage souples si l'on veut s'abonner à des services facultatifs.

Le Conseil profite de la présente occasion pour réitérer sa politique et ses règles entourant le petit service de base et les options d'assemblage souples, et pour souligner les pratiques qu'il estime incompatibles avec la Politique. Le Conseil fait également ressortir les pratiques qu'ont adoptées les EDR dans le but de promouvoir le choix pour les Canadiens. Ces pratiques répondent aux enjeux ou préoccupations clés suivants :

- *sensibilisation du consommateur et communications;*
- *restrictions imposées aux abonnés du petit service de base, y compris :*
 - *accès aux services;*
 - *vente liée de services de télévision et d'Internet;*

- rabais pour services groupés;
- coûts additionnels pour le service de base.

De manière générale, les pratiques exemplaires décrites dans la présente décision ont pour but de donner aux Canadiens la chance de créer eux-mêmes l'offre de télévision qui leur paraît la plus avantageuse, peu importe les services et produits qu'ils choisissent.

Bien qu'il n'estime pas qu'une intervention réglementaire soit nécessaire pour le moment, le Conseil surveillera toutes ces pratiques, y compris la manière dont les EDR promeuvent et offrent le petit service de base, les services à la carte et les forfaits souples. Il apportera les redressements nécessaires lors de son examen du renouvellement de licence de la plupart des EDR l'an prochain. De plus, dans le cas des licences n'expirant pas en 2017, s'il juge les pratiques d'une EDR en particulier contraires à la politique, le Conseil peut utiliser les pouvoirs que lui confère l'article 9(1) c) de la Loi sur la radiodiffusion pour imposer de nouvelles conditions de licence interdisant ce genre de pratiques, de son propre chef, lors de la cinquième année de la période de licence de l'EDR, sans attendre l'expiration de la licence.

De plus, bien que les EDR soient tenues de poser des gestes concrets pour assurer la visibilité des choix, les consommateurs ont la responsabilité de se renseigner sur les options dont ils disposent lorsqu'ils recherchent des services de télévision. Le Conseil encourage les consommateurs à poser des questions et à contacter des FSTV concurrents pour explorer différents choix et exiger un meilleur service. Dans le but d'aider les consommateurs à déterminer quels fournisseurs de services desservent leur localité et lequel d'entre eux répond le mieux à leurs besoins, le Conseil a créé les outils suivants :

- [une liste des pratiques exemplaires adoptées par les fournisseurs de services de télévision desservant les Canadiens](#)
- [une liste des fournisseurs de services](#)
- [une liste de choses à vérifier avant de magasiner](#)
- [une liste d'options disponibles pour la télé](#)
- [une liste de sites web qui comparent les services](#)
- [un guide sur la manière de négocier un meilleur prix pour vos services de télévision](#)

Pour terminer, le Conseil aborde également le déploiement au complet, au 1^{er} décembre 2016, des services à la carte et des forfaits souples ainsi que l'imposition d'exigences pour toutes les EDR à l'égard du Code sur la vente en gros, du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) et de l'inscription auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc., lequel sera chargé d'administrer le code des FSTV à son entrée en vigueur, le 1^{er} septembre 2017. Le nouveau Code des FSTV est un code de conduite obligatoire pour les FCTV qui devrait aider les Canadiens à interpréter les ententes de services de télévision et leur faciliter la tâche lorsqu'ils traitent avec les FSTV.

Introduction

1. En octobre 2013¹, le Conseil lançait une invitation aux Canadiens à exposer leurs points de vue sur l'avenir de la télévision au Canada. En mars 2015, il a publié une série de politiques ayant pour but d'assurer que le système de télévision canadien soit prêt à répondre aux occasions et aux défis d'aujourd'hui et de demain, y compris les nouvelles plateformes et les nouvelles habitudes d'écoute des Canadiens.
2. Un sujet revenait sans cesse dans la conversation avec les Canadiens ayant mené à l'instance Parlons télé², celui du choix. Les Canadiens ont accès à un nombre croissant d'options pour accéder au contenu audiovisuel sur les plateformes numériques. Ils déclaraient néanmoins haut et fort qu'ils n'avaient pas ce même choix dans le cas de la télévision traditionnelle. Certains consommateurs se sentaient prisonniers des gros forfaits, et forcés de s'abonner à une multiplicité de services pour avoir accès au contenu qu'ils voulaient vraiment.
3. Le CRTC a réagi de façon à augmenter la quantité de choix offerts aux Canadiens pour leur forfait de base et l'assemblage des services :
 - Depuis mars 2016, les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) autorisées, aussi appelées fournisseurs de services de télévision (FSTV), doivent offrir **un petit service de base³ ne coûtant pas plus de 25 \$ par mois** (excluant l'équipement). Certains services doivent obligatoirement se retrouver dans ce forfait : les stations locales et régionales, les services désignés par le Conseil en vertu de l'article 9(1)h) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi), les services éducatifs et, le cas échéant, le canal communautaire et la chaîne législative provinciale. D'autres sont facultatifs : les stations affiliées aux réseaux américains commerciaux (ABC, CBS, FOX, NBC) et à PBS, les stations de radio AM et FM locales, et d'autres stations canadiennes en direct.
 - Aussi depuis mars 2016, les titulaires d'EDR autorisées doivent proposer tous les services facultatifs **soit** à la carte, **soit** dans des petits forfaits regroupant jusqu'à 10 services. À compter du 1^{er} décembre 2016, ils devront offrir tous les services facultatifs **à la fois** à la carte **et** dans des petits forfaits regroupant jusqu'à 10 services.
4. En introduisant ces changements, le Conseil avait la nette intention de remettre le contrôle de la télévision entre les mains des Canadiens, en leur fournissant une plus grande liberté de choisir un contenu télévisuel qui réponde à leurs besoins et à leur budget individuels.

¹ Voir l'avis d'invitation 2013-563.

² Voir l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190.

³ Ce terme est utilisé comme synonyme à « service d'entrée de gamme ».

5. L'option d'un petit service de base s'avère incontestablement attrayante auprès de certains Canadiens : 177 000 s'y sont abonnés en date du 30 juin 2016. Certains fournisseurs offrent de nouvelles options qui le rendent encore plus profitable. Le Conseil a reçu beaucoup de commentaires positifs de Canadiens comme ceux-ci :

[traduction] J'aime ce qu'a donné le petit service de base. J'ai pu éliminer les chaînes que je ne regardais pas et, avec l'argent épargné, m'abonner à des chaînes que je voulais. Ma facture mensuelle est restée la même, mais je reçois davantage de chaînes qui me plaisent et moins des autres. J'attends que les chaînes soient offertes à la carte pour pouvoir en éliminer encore plus que je ne regarde pas.

[traduction] Je suis très content du « petit service de base » que m'offre [mon fournisseur]. En changeant [...], j'ai réduit mes coûts mensuels de 18 \$. C'est très important pour moi, un retraité avec un revenu fixe. En plus des chaînes de la télévision canadienne, ce service [de base] comprend les quatre grands réseaux américains (NBC, CBS, ABC, FOX), aussi très importants pour moi [...]. Pour ma propre consommation, la sélection comprise dans le forfait [...] est amplement suffisante et je n'ai pas l'intention de m'abonner à d'autres chaînes.

6. D'autres Canadiens, toutefois, ont exprimé de l'insatisfaction et de la frustration quant à la façon dont certains fournisseurs déploient le petit forfait de base et les nouveaux forfaits plus petits. Voici quelques exemples de leurs plaintes :

[traduction] [Mon fournisseur de services] me tient littéralement prisonnier : si je choisis de passer au petit service de base, je dois renoncer aux rabais pour services groupés « implicites » (que je ne vois pas sur ma facture [...] d'après une logique de réduction de coûts [...] « internes ») et le coût de location pour l'enregistreur numérique personnel, que je paie déjà, augmente. Si je choisis uniquement le petit service de base (sans aucune autre chaîne), ma facture totale sera PLUS ÉLEVÉE que pour mon forfait actuel avec la location de mon enregistreur. Il est vrai que je reçois davantage de chaînes maintenant, mais je n'en VEUX PAS davantage; j'en veux 15. Et on me punit pour ça.

[traduction] Hier, j'ai téléphoné [à mon fournisseur] pour me renseigner sur le forfait de base à 25 \$. On m'a répondu que si j'optais pour ce service, ma facture de téléphone augmenterait de 20 \$ par mois, et celle d'Internet, de 30 \$.

7. Un autre Canadien a déclaré, à propos du service de base offert par un certain fournisseur de services, qu'il [traduction] « se conforme peut-être à la loi en toutes lettres, mais il est conçu de façon à n'être ni attrayant ni économique ».
8. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-197, le Conseil a déclaré qu'il prévoyait renouveler du 1^{er} décembre 2016 au 31 août 2017, les licences des EDR qui expirent le 30 novembre 2016, à condition qu'il n'y ait pas d'enjeu qui l'amènerait à procéder autrement. Une deuxième instance relative au renouvellement des licences aura lieu l'an prochain afin d'examiner un plus vaste éventail de questions.
9. En conséquence, dans le but de voir à ce que tous les titulaires offrent des services de programmation de façon conforme au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*

(le Règlement) et à l'esprit de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-96 (la Politique), le Conseil a saisi l'occasion pour procéder à un examen des pratiques des titulaires à l'égard du petit service de base et des options d'assemblage souples⁴. Cet examen a donné lieu à une audience publique les 7 et 8 septembre 2016. Étant donné que les titulaires intégrés verticalement, soit Bell, Rogers, Shaw et Videotron⁵, desservent plus des trois quarts de tous les abonnés, ils ont été invités à comparaître à l'audience dans le but de déterminer si leurs actions étaient conformes à l'objectif du Conseil d'offrir davantage de choix aux Canadiens.

10. Lors de l'audience, le Conseil a lancé une plateforme de discussion en ligne sur la page Facebook du CRTC, permettant aux Canadiens de participer à l'instance et de faire valoir leurs points de vue. Le dossier public de cette instance, de même que les commentaires des Canadiens sur la plateforme de discussion en ligne, peuvent être consultés sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca.
11. Les enjeux qui ont le plus préoccupé les Canadiens et ont soulevé un maximum de critiques étaient les suivants :
 - sensibilisation du consommateur et communications;
 - restrictions imposées aux abonnés du petit service de base, y compris :
 - accès aux services;
 - vente liée de services de télévision et d'Internet;
 - rabais pour services groupés;
 - coûts additionnels pour le service de base.
12. Le Conseil a examiné ces enjeux au cours de l'audience, ainsi que le déploiement de plus d'options d'assemblage souples à compter du 1^{er} décembre 2016, et les titulaires ont eu l'occasion de défendre leurs pratiques, de proposer des solutions et des améliorations. Le Conseil traitera donc des enjeux ci-après en réitérant sa politique du choix pour les consommateurs canadiens de télévision et en faisant ressortir les pratiques exemplaires qui vont à l'encontre de la Politique, de même que les pratiques exemplaires qui permettent de promouvoir le choix pour les Canadiens.
13. Le Conseil tiendra compte des pratiques abordées dans la présente décision et imposera les redressements nécessaires lors du renouvellement des licences des EDR qui expirent en 2017 et après, comme l'énoncent les annexes à la présente décision. En outre, s'il juge que les pratiques d'une EDR vont à l'encontre de la Politique, le Conseil pourra utiliser le pouvoir que lui confère l'article 9(1)c) de la Loi et imposer de nouvelles conditions de licence interdisant ce genre de pratiques, de son propre

⁴ Voir l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-197.

⁵ Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité) et Bell Canada (l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership; Rogers Communications Canada Inc.; Shaw Cablesystems Limited, Shaw Cablesystems (VCI) Limited & Réseau de télévision Star Choice incorporée; et Vidéotron ltée et 9227-2590 Québec inc., associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Vidéotron s.e.n.c.

chef, lors de la cinquième année de la période de licence de l'EDR, sans attendre l'expiration de la licence.

14. Finalement, le Conseil aborde également le déploiement des options complètes de forfaits souples et l'imposition d'exigences pour toutes les EDR à l'égard du Code sur la vente en gros, du Code des FSTV, ainsi que de leur inscription auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST)⁶, et le renouvellement de licence des EDR qui expirent le 30 novembre 2016.

Sensibilisation du consommateur et communications

Historique

15. En vertu du Règlement, depuis le 1^{er} mars 2016, toutes les EDR autorisées sont tenues d'offrir à leurs abonnés un petit service de base. Ce petit service de base doit bénéficier d'une promotion équivalente à celle du premier volet facultatif⁷ du distributeur pour que les consommateurs soient bien avertis de sa disponibilité, de son prix et de son contenu. Ceci a pour but de maximiser le choix des consommateurs et de voir à ce que les Canadiens qui voudraient ne sélectionner qu'un petit nombre de services puissent acheter un forfait de base à prix abordable.
16. De plus, pour voir à ce que les Canadiens comprennent mieux leurs ententes de services de télévision et soient mieux habilités à traiter avec les EDR, le Conseil a annoncé la création d'un code de conduite obligatoire, le Code des FSTV⁸, qui couvre les principaux aspects des relations entre une EDR et ses clients, notamment la clarté des communications, des promotions et des offres, les ententes de service et les politiques afférentes, les avis à donner en cas de modification, d'annulation ou de déconnexion. Le Conseil a aussi passé en revue la structure et le mandat du CPRST, qui sera chargé d'administrer le nouveau code lors de son entrée en vigueur, le 1^{er} septembre 2017, pour s'assurer que le CPRST soit en mesure de traiter les plaintes relatives à la fourniture de services de télévision par abonnement.
17. La section III du Code des FSTV précise qu'une EDR doit faire en sorte de mettre les consommateurs au courant de la disponibilité, du prix et du contenu de son offre d'entrée de gamme ou service de base. Le Code des FSTV mentionne aussi qu'une EDR doit s'assurer que toutes les offres soient clairement expliquées dans toutes ses communications avec les consommateurs, y compris le fait d'informer les consommateurs de la possibilité, le cas échéant, de revenir à leur ancien choix de services individuels et de forfaits, et s'ils pourront le faire au même prix.

⁶ Voir les politiques réglementaires de radiodiffusion 2015-438 et 2016-1, et la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

⁷ « Premier volet facultatif » est défini aux articles 17.3, et 46.3 du Règlement

⁸ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.

18. Toutes les EDR ont convenu d'adhérer au Code des FSTV par condition de licence, aux différentes dates de mise en œuvre qui sont énoncées dans les annexes à la présente décision.

Positions des parties

Commentaires du public et des groupes de consommateurs

19. Plusieurs personnes ont fait allusion à la difficulté d'obtenir des renseignements sur le petit service de base auprès d'un préposé au service à la clientèle ou en consultant le site web de l'EDR. Certains ont suggéré que les EDR cherchaient activement à dissuader les consommateurs de s'abonner au petit service de base.
20. Une abonnée de Shaw a mentionné qu'on ne l'avait pas avertie que son foyer perdait accès aux prévisionnements gratuits dès qu'elle optait pour le petit service de base. Un autre individu, qui n'était pas satisfait du nouveau forfait auquel il s'était abonné, a été informé que son ancien forfait ne pouvait être entièrement rétabli.
21. Pour ce qui est d'accorder au petit service de base une promotion équivalant à celle du premier volet facultatif du distributeur, l'Association des consommateurs du Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CAC-CDIP) estimaient que les sites web des EDR offraient une quantité satisfaisant de renseignements, ce qui constituait un « bon début ». Toutefois, ils ont admis ne pas en savoir assez sur la façon dont ces renseignements sont transmis quand les clients s'adressent à leur fournisseur pour juger si ces derniers expliquent de façon parfaitement honnête ce qui est compris dans les deux options. CAC-CDIP a fait remarquer que les problèmes à cet égard semblaient surgir surtout lorsque le client s'adresse à un représentant au service de la clientèle ou se présente en personne, et s'interrogeait sur la pratique en vigueur qui consiste à obliger un consommateur à parler avec un de ses représentants avant de s'abonner à un service de télévision, puisque ceux-ci peuvent faire pression pour que le consommateur s'abonne à un forfait différent.
22. CAC-CDIP a aussi proposé diverses mesures pour améliorer la transparence, y compris modifier le Code des FSTV afin d'exiger des EDR qu'elles énumèrent les frais minimums requis pour l'installation et la fourniture du service. Il a aussi noté que l'uniformité était souhaitable pour la façon de présenter ce type de frais, parce que si l'information est claire chez certaines EDR, chez d'autres elle exige plus de recherche. CAC-CDIP a donc proposé que les EDR énumèrent les charges qu'implique un changement de forfait de la part du client et qu'elles citent ouvertement le coût minimum.
23. CAC-CDIP a de plus proposé que les EDR fournissent un tableau comparatif des frais additionnels, des pertes de rabais et de services, ainsi que le coût total d'un abonnement au petit service de base. À son avis, ces tableaux éviteraient aux abonnés un travail ardu de recherche et leur permettraient de comparer les propositions de leur EDR à celles de toutes les EDR. CAC-CDIP a noté qu'il fallait faire plus d'effort pour promouvoir le petit service de base. Compte tenu de ce qui précède, CAC-CDIP

a proposé de modifier le Code des FSTV pour imposer d'autres obligations liées à la promotion.

24. À l'instar de CAC-CDIP, l'Union des consommateurs (l'Union) a fait valoir que même si les EDR donnaient des renseignements sur le petit service de base, ceux-ci étaient affichés de manière moins visible que d'autres options d'assemblage. Elle a aussi soutenu que Vidéotron n'annonçait pas de rabais sur les services groupés et d'autres plans du même genre applicables aux abonnés du petit service de base de la même façon.

EDR

25. Bell, Rogers, Shaw et Videotron ont tous soutenu qu'ils respectent leurs obligations relatives à la promotion du petit service de base, et qu'ils s'assurent que les consommateurs soient au courant de son prix, de son contenu et de sa disponibilité. Tous ont indiqué que les préposés au service à la clientèle reçoivent une solide formation à cet égard et ont appuyé cette affirmation avec le dépôt de leurs documents internes de formation.
26. Bell a ajouté avoir été en mesure de réduire la majeure partie de la confusion entre les différentes offres en lançant dès le départ les options à la carte et de petits forfaits. Bell a ajouté que ses clients étaient en mesure de modifier leurs chaînes ou leurs forfaits en se servant d'un outil en ligne. Bien qu'il n'y ait aucune pénalité directe quand un client opte pour un service meilleur marché, Bell a reconnu que les abonnés au petit service de base risquaient de perdre le rabais pour services groupés.
27. Rogers a déclaré qu'il annonce clairement et bien en évidence son petit service de base et les options d'assemblage souples sur son site et dans sa documentation promotionnelle, et qu'il multiplie les activités de promotion pour augmenter la visibilité de ces options. Rogers a ajouté que les consommateurs sont obligés de parler de leur choix de forfaits avec un préposé au service de la clientèle ou de commander leur plan de télévision dans un magasin au détail pour assurer qu'ils font des choix éclairés. Selon lui, cette approche n'est ni paternaliste, ni restrictive, puisqu'elle vise à mieux répondre aux besoins des consommateurs, à qui elle permet d'être mieux informés et mieux guidés étant donnée la quantité importante de produits, de campagnes de promotion, de jumelage de services et de forfaits visés par une clause de droit acquis.
28. Rogers a mentionné qu'il conserve ses forfaits visés par une clause de droit acquis afin de minimiser les dérangements occasionnés aux abonnés. Au lieu de forcer ses clients à changer de forfait, il a créé des incitatifs pour les amener à le faire, parce qu'il estime que la confusion qui entoure les forfaits est principalement causée par le nombre élevé de ses offres. Puisqu'il existe encore des milliers d'anciens forfaits, Rogers a reconnu qu'il n'avait pas eu tellement de succès en ce sens et qu'il continuait à chercher le moyen de traiter cet enjeu.
29. Shaw a noté qu'il avait tiré avantage d'une publicité gratuite en lançant son petit service de base avant la date de mise en œuvre prescrite. Shaw a expliqué que la

plupart des abonnés pouvaient revenir à leur forfait précédent s'ils s'apercevaient que les changements demandés n'étaient pas aussi avantageux qu'ils ne l'auraient cru. Bien qu'il ait mentionné que les abonnés aux forfaits plus anciens pouvaient eux aussi y revenir, Shaw a reconnu que le processus serait plus complexe dans leur cas.

30. Videotron a expliqué que sa stratégie d'affaires consiste à préserver la simplicité de l'offre pour en maximiser la visibilité et l'efficacité opérationnelle, et qu'il voudrait voir plus de clients se servir des plateformes en ligne plutôt que contacter le service à la clientèle afin de réduire ses coûts d'exploitation. Vidéotron a répondu aux inquiétudes de l'Union quant à la rareté des promotions permettant aux abonnés du petit service de base de bénéficier de rabais sur les services groupés en déposant la capture d'écran d'une section de son site web qui explique brièvement ces rabais. Vidéotron a aussi noté que ses clients peuvent changer de forfaits sans pénalité, même s'ils optent pour un forfait meilleur marché. Dans le cas de forfaits visés par une clause de droit acquis, toutefois, les abonnés n'ont pas la possibilité de revenir à un forfait qui n'est plus offert, ce qui s'inscrit dans la logique de sa stratégie de simplifier son offre pour maximiser son efficacité opérationnelle.
31. Pour terminer, Bell, Eastlink⁹, Rogers, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et Shaw ont fait valoir que les modifications au Code des FSTV proposées par CAC-CDIP étaient inutiles parce que ses dispositions actuelles suffisent. Eastlink, SaskTel et Shaw ont ajouté que l'introduction de nouvelles modalités dans le contexte d'une instance de renouvellement des licences était inappropriée et que les modifications proposées par CAC-CDIP pour le Code des FSTV dépassaient la portée de la présente instance. Selon Eastlink, l'idée de créer des tableaux de comparaison pour les consommateurs qui font la transition au petit service de base serait à peu près impossible à cause du grand nombre de forfaits visés par une clause de droit acquis et de la profusion des options offertes aux consommateurs. SaskTel a déclaré pour sa part que la proposition de CAC-CDIP priverait les consommateurs d'un choix plus large de contenu en exigeant que l'EDR accorde la préférence au petit service de base au détriment d'autres plans, ce qui irait à l'encontre des objectifs du Conseil.

Analyse et décision du Conseil

32. Le Conseil est d'avis que l'approche adoptée par chacun des titulaires verticalement intégrés pour assurer la visibilité du petit service de base s'avère de façon générale conforme à la politique et aux objectifs du Conseil de favoriser un plus grand choix et une plus grande souplesse pour les consommateurs. Il note aussi que la confusion ira en diminuant une fois que toutes les EDR autorisées auront adopté les mêmes conditions en ce qui a trait aux options d'assemblage souples, à compter du 1^{er} décembre 2016, et que le public se sera familiarisé avec la composition du petit service de base et les options d'assemblage souples qu'offrent les EDR. Le Code des FSTV et la participation au CPRST contribueront aussi à clarifier les communications.

⁹ Bragg Communications Incorporated, faisant affaires sous le nom de Eastlink.

33. En somme, il n’y a aucune raison de croire que réglementer davantage la façon dont les EDR communiquent les diverses options offertes au consommateur aurait pour résultat de faciliter la compréhension du consommateur.
34. Néanmoins, étant donné le nombre de questions et de plaintes reçues par le Conseil depuis le déploiement du petit service de base et des options initiales d’assemblage souple le 1^{er} mars 2016, celui-ci estime que la prochaine étape, qui consistera à introduire l’option à la carte et les petits forfaits, à compter du 1^{er} décembre 2016, mérite d’être communiquée plus clairement et plus efficacement.
35. En particulier, les EDR ne devraient pas minimiser le petit service de base ou éviter la nécessité de donner de l’information à son sujet. Elles devraient au contraire communiquer tous les renseignements pertinents à l’égard du petit service de base et des options à la carte et de petits forfaits. En outre, les EDR devraient prévenir leurs abonnés qui changent de forfaits lorsqu’ils ne seront pas en mesure de revenir à un forfait précédent.
36. En ce qui concerne ce dernier point, le paragraphe 2a) de la section X du Code des FSTV mentionne ce qui suit :
- Lorsqu’un FSTV reçoit une requête d’un client voulant modifier des canaux individuels ou des canaux facultatifs, le FSTV doit :
- a) informer le client s’il pourra retourner à son premier choix de canaux individuels ou à son forfait d’origine et si le même tarif s’appliquera.
37. Enfin, bien que les EDR soient tenues de poser des gestes concrets pour assurer la visibilité des choix, les consommateurs ont la responsabilité de se renseigner sur les options dont ils disposent lorsqu’ils recherchent des services de télévision. Le Conseil encourage le public à poser des questions et à contacter des FSTV concurrents pour explorer différents choix et exiger un meilleur service. Dans le but d’aider les Canadiens à déterminer quels fournisseurs de services desservent leur localité et lequel d’entre eux répond le mieux à leurs besoins, le Conseil a créé les outils suivants :
- [une liste des pratiques exemplaires adoptées par les fournisseurs de services de télévision desservant les Canadiens](#)
 - [une liste des fournisseurs de services](#)
 - [une liste de choses à vérifier avant de magasiner](#)
 - [une liste d’options disponibles pour regarder la télé](#)
 - [une liste de sites web qui comparent les services](#)
 - [un guide sur la manière de négocier un meilleur prix pour vos services de télévision](#)
38. Enfin, pour les consommateurs qui choisissent de changer de fournisseur, le Conseil a cherché à faciliter les choses en permettant au nouveau fournisseur de services de

résilier au nom de l'abonné les services qu'il reçoit de son fournisseur actuel, et en interdisant les politiques d'annulation de 30 jours¹⁰.

Pratiques exemplaires

39. Le Conseil qualifie de pratiques exemplaires les pratiques suivantes qui assurent le nombre et la visibilité des choix offerts aux consommateurs :

- **proposer aux consommateurs diverses méthodes pour gérer leurs services de télévision, avec notamment la possibilité d'ajouter ou de supprimer en ligne des chaînes et des forfaits;**
- **ne pas pénaliser les consommateurs qui optent pour un forfait meilleur marché;**
- **s'en tenir à des offres simples et transparentes;**
- **permettre aux abonnés de bénéficier d'un délai de réflexion pour revenir à leur forfait précédent ou les aider à composer un forfait équivalent à l'ancien forfait si le nouveau ne répond pas à leurs besoins.**

40. En outre, **le Conseil encourage les EDR à utiliser des pratiques équitables et des stratégies de marché qui visent à réduire le nombre des forfaits plus anciens de manière à limiter la confusion chez les abonnés.**

Restrictions imposées aux abonnés du petit service de base

Accès aux services

Historique

41. Comme le note la Politique, donner aux consommateurs l'option de choisir un service de base à prix raisonnable répond à l'objectif du Conseil de maximiser le choix des Canadiens, dans le sens où ces derniers ne sont pas obligés de payer et de recevoir un grand nombre de chaînes dont ils ne veulent pas.

42. Alors que les EDR sont tenues, depuis le 1^{er} mars 2016 et conformément au Règlement, d'offrir tous les services facultatifs soit à la carte, soit sous la forme de petits forfaits abordables et, à compter du 1^{er} décembre 2016, à la fois à la carte et sous forme de petits forfaits, le Conseil permet également aux EDR de continuer à offrir des services de programmation sous forme de forfaits préassemblés comme elles le faisaient auparavant, afin de causer un minimum de dérangement à leurs abonnés. Par contre, il est interdit aux EDR d'obliger leurs abonnés à acheter d'autres services que ceux du petit service de base pour accéder à un autre service ou un autre forfait¹¹.

¹⁰ Voir les politiques réglementaires de radiodiffusion et de télécom 2011-191 et 2014-576.

¹¹ À cet égard, l'article 23(4) du Règlement précise que : « Sous réserve des conditions de sa licence et sauf disposition contraire du présent règlement, à partir du 1^{er} décembre 2016, le titulaire ne peut pas distribuer

43. Le Conseil a reçu plusieurs plaintes de Canadiens concernant la façon dont les EDR ont interprété les changements de politique à effectuer au 1^{er} mars 2016. Le motif récurrent de ces plaintes de consommateurs était que les changements étaient faits de façon à les dissuader d'opter pour le petit service de base plus abordable.

Positions des parties

Commentaires du public et des groupes de consommateurs

44. Certains des consommateurs qui participaient à l'instance se sont plaints de restrictions artificielles en lien avec l'abonnement au petit service de base, telles que des différences entre les services ou les forfaits, y compris la vidéo sur demande (VSD), les chaînes de prévisionnement gratuites, les applications mobiles sur demande et les services facultatifs, accessibles aux abonnés du petit service de base par rapport aux abonnés du premier volet facultatif. Selon eux, il s'agissait d'une stratégie des EDR destinée à décourager les consommateurs de choisir le petit service de base.
45. CAC-CDIP a soutenu que les abonnés au petit service de base devaient avoir accès aux mêmes tarifications, forfaits et avantages que les abonnés du premier volet, et que toute différence constituerait un désavantage injuste pour les abonnés du petit service de base. De l'avis de CAC-CDIP, le Conseil devait interdire toute pratique de ce genre.

EDR

46. À l'heure actuelle, les abonnés de Bell jouissent de différentes options pour l'achat des services facultatifs, selon qu'ils sont abonnés au petit service de base ou au premier volet facultatif, et qu'ils habitent l'Ontario, le Québec ou les provinces atlantiques. Plus précisément, Bell indique que les forfaits sur mesure de 15 et 30 services sont disponibles uniquement aux abonnés de Bell Télé Fibe et à ceux de Bell Télé par satellite de radiodiffusion directe (SRD) au Québec. En outre, les abonnés au petit service de base de FibreOp TV (provinces atlantiques) n'ont pas accès au petit forfait thématique de 5 \$. Les services facultatifs leur sont plutôt accessibles dans un forfait sur mesure de 10 services à 20 \$, ou à la carte. De même, le tarif de détail des services à la carte est plus élevé pour les abonnés du petit service de base de FibreOp TV que pour ses abonnés du premier volet. Bell a exprimé son intention d'harmoniser son offre dans tout le Canada.
47. Rogers indique que les abonnés au forfait traditionnel du premier volet n'ont pas accès aux petits forfaits thématiques plus récents parce que, si c'était le cas, ils se trouveraient à payer deux fois pour le même service. Rogers explique qu'il a récemment remplacé son offre du premier volet par trois nouveaux forfaits. Les abonnés à ces nouveaux forfaits ont accès aux mêmes options que les abonnés au petit service de base. Rogers ajoute que les abonnés au petit service de base, pourvu de

des services de programmation ou des blocs de services de programmation de façon à obliger l'abonné à s'abonner à un autre service de programmation ou à un bloc de services de programmation pour l'obtenir. »

détenir l'équipement nécessaire, ont aussi accès au contenu 4K avec une définition quatre fois plus élevée que la programmation en haute définition.

48. Les abonnés au petit service de base chez Shaw n'ont pas accès pour l'instant aux services de VSD, à l'application Free Range (application de contenu sur demande de Shaw), aux chaînes de musique Stingray, ou aux services gratuits comme Game TV et The Shopping Channel. En outre, l'accès aux forfaits préassemblés « Sports 1 » et « Best of HD » est interdit aux abonnés du petit service. Shaw explique que l'exclusion des services de VSD et d'autres services additionnels du petit service de base est attribuable à une incompatibilité technique, à savoir que le service de VSD et celui des chaînes de musique Stingray (qui ne peut être offert avec le petit service de base) sont techniquement reliés. Shaw a l'intention d'explorer les moyens à mettre en place pour que les abonnés du petit service de base aient accès aux services de VSD.
49. Pour ce qui est de l'interdiction faite aux abonnés du petit service d'acheter les forfaits « Sports 1 » et « Best of HD », Shaw explique qu'à la différence de son offre de premier volet, le petit service de base ne renferme pas les signaux principaux de TSN et de Sportsnet, un prérequis pour avoir accès à ces deux forfaits. Shaw indique par ailleurs que les abonnés du petit service de base jouissent de moyens plus avantageux pour accéder aux services de programmation que renferment ces deux forfaits préassemblés.
50. Toutes les autres EDR affirment que leur offre est conforme au Règlement et aux politiques du Conseil.

Analyse et décision du Conseil

51. Le Conseil estime que, généralement, tous les titulaires d'EDR offrent un accès aux services de programmation en conformité au Règlement. Plus précisément, les consommateurs qui choisissent le petit service de base ou le premier volet facultatif ont accès à tous les services facultatifs soit dans des petits forfaits préassemblés, soit à la carte. Dans certains cas, les services facultatifs sont offerts à la fois dans des forfaits préassemblés et à la carte.
52. En plus de l'exigence d'offrir les services facultatifs à la fois individuellement et en forfaits d'au plus 10 services à compter du 1^{er} décembre 2016, le Conseil rappelle aux EDR que l'obligation énoncée à l'article 23(4) du Règlement entrera également en vigueur à cette date. Cet article du Règlement interdit aux titulaires de distribuer des services de programmation ou des blocs de services de programmation de façon à obliger l'abonné à s'abonner à des services de programmation autre que ceux inclus dans le petit service de base pour avoir accès à un autre service ou forfait.
53. De plus, le Conseil estime contraire à la politique qu'une EDR décourage l'abonnement au petit service de base en retenant sans raison des services à valeur ajoutée, tels la VSD, les chaînes de prévisionnement gratuites, les applications mobiles sur demande et les services facultatifs, ou en offrant des services facultatifs à des modalités et conditions qui diffèrent de celles qui s'appliquent aux abonnés du premier volet facultatif.

54. Par conséquent, le Conseil a l'intention de surveiller la façon dont les EDR offriront le petit service de base, et il pourrait, si nécessaire, imposer des conditions de licence, après le prochain renouvellement des licences en 2017, pour voir à ce que les pratiques des EDR à cet égard soient conformes à la Politique et au Règlement.

Pratiques exemplaires

55. Le Conseil qualifie les pratiques suivantes de pratiques exemplaires :

- **offrir les services facultatifs aux mêmes modalités et conditions, peu importe si le consommateur est abonné au petit service de base ou au premier volet facultatif;**
- **donner aux abonnés du petit service de base l'accès à des services à valeur ajoutée, tels la VSD, les chaînes de prévisionnement gratuites, les applications mobiles sur demande et les services facultatifs, aux mêmes modalités et conditions que les abonnés du premier volet facultatif.**

Vente liée des services de télévision et d'Internet

Historique

56. Certains fournisseurs de télévision par protocole Internet (TVIP) exigent que leurs abonnés du petit service de base soient également abonnés au service Internet.

57. Certaines parties ont fait valoir que cette pratique restreint l'abordabilité du petit service de base et est donc contraire aux intentions de la Politique.

Positions des parties

Commentaires du public et des groupes de consommateurs

58. De nombreux Canadiens maintiennent qu'il ne devrait pas être nécessaire d'être abonné au service Internet d'une EDR pour avoir accès à son petit service de base. La plupart des plaintes à ce sujet visent Bell. Plusieurs se sont plaints que cette pratique rendait le petit service de base moins abordable. Par exemple, un individu a déclaré que [traduction] «ce qui semble au départ être une bonne affaire, à moins de 30 \$ par mois, reviens plutôt à près de 100 \$ par mois lorsqu'on ajoute le service Internet obligatoire ».

59. CAC-CDIP et l'Union se disent préoccupés par cette pratique. Ils sont d'avis qu'elle devrait être interdite de manière générale, mais reconnaissent que le Conseil pourrait consentir des exceptions dans le cas de petits fournisseurs indépendants afin d'encourager la concurrence.

EDR

60. Bell a noté que d'autres EDR, y compris des EDR indépendantes comme AEBC Internet Corp., Atop Broadband Corp., Colba.Net Telecom Inc. et 2251773 Ontario Inc. (VMedia), exigent aussi l'abonnement aux services Internet en conjonction avec

l'abonnement au petit service de base. Bell a fait valoir qu'empêcher les fournisseurs de services de TVIP de regrouper leurs services de télévision et Internet limiterait leur viabilité, ce qui limiterait par conséquent le déploiement de ces nouveaux concurrents sur le marché des EDR. Bell a aussi fait remarquer que cela pourrait également asseoir l'avantage concurrentiel détenu par les EDR par câble depuis plusieurs années et diminuer le choix des consommateurs.

61. Bell a noté que les revenus générés par Télé Fibe et Fibe Internet rendent l'analyse de rentabilisation de Télé Fibe viable, compte tenu des importants coûts requis pour étendre le réseau Fibe et acquérir des consommateurs, puis procéder à l'installation chez eux. Bell a aussi souligné le fait que Télé Fibe et Fibe Internet ont toujours été vendus ensemble pour des raisons techniques¹² et puisqu'il s'agit d'une approche rentable permettant de minimiser les coûts de l'installation initiale facturés au consommateur. Bell a expliqué que si le consommateur s'abonne à Télé Fibe et au service Internet d'un autre fournisseur, deux branchements jusqu'à la maison et deux installations doivent être faits, puis les deux branchements doivent être liés ensemble, ce qui engendre des coûts beaucoup plus élevés pour le consommateur.
62. Après s'être porté à la défense de la vente liée dans son mémoire déposé avant l'audience, Bell a annoncé peu avant l'audience que Télé Fibe serait accessible à tous les consommateurs, même à ceux qui ne sont pas abonnés à Bell Internet, d'ici la fin du premier trimestre de 2017.
63. VMedia a fait valoir qu'interdire aux nouveaux fournisseurs de services Internet et TVIP, comme lui-même, de lier la vente de services de télévision à celle de services Internet rendrait leur modèle d'affaires non viable, soulignant que le coût de la bande passante pour les titulaires actuels ne représente qu'une fraction du montant qu'elles facturent aux FSI indépendants comme VMedia en fonction des tarifs actuels¹³. VMedia a argué que, dans un tel contexte, il serait impossible pour les nouveaux joueurs de faire concurrence aux titulaires actuels et que cela entraînerait une diminution de la concurrence au sein de l'industrie ainsi que du choix des consommateurs.

¹² D'un point de vue technique, Bell affirme que Télé Fibe nécessite une connexion Internet, tant pour activer la passerelle résidentielle (c.-à-d. la connexion entre le réseau local de l'abonné et le réseau de TVIP de Bell) que pour exécuter les applications du service à la clientèle et le point d'entrée du service de VSD. Par conséquent, Bell explique que Télé Fibe nécessiterait d'importantes modifications logicielles au boîtier décodeur et à la passerelle résidentielle pour pouvoir fonctionner sans connexion Internet. Bell a néanmoins ajouté que les clients existants ont le droit d'annuler le service Internet Fibe, mais rester abonnés à Télé Fibe s'ils le souhaitent. Dans ces cas, Bell maintient le branchement Internet actif, assorti d'un quota de données faible, permettant la gestion de la passerelle résidentielle, des applications et d'autres fonctions.

¹³ Selon VMedia, cela permet aux titulaires d'offrir « sans frais » ou d'exempter des limites de données la bande passante utilisée pour visionner leur programmation IPTV, alors que les nouveaux joueurs doivent payer des frais importants pour avoir accès à une bande passante équivalente.

Analyse et décision du Conseil

64. Les articles 17.1 et 46.1 du Règlement précisent que « le titulaire ne peut exiger plus de 25 \$ par mois pour la distribution du service de base ». Le but visé par ces articles du Règlement était d'assurer que les Canadiens aient accès à un petit service de base d'au plus 25 \$ par mois (excluant l'équipement), conformément à l'objectif, énoncé dans la Politique, d'offrir aux Canadiens un service d'entrée de base à un tarif plus abordable. Le Conseil note que les clients qui sont tenus de s'abonner aussi au service Internet de leur EDR doivent dépenser beaucoup plus que 25 \$ (c.-à-d. entre 30 \$ et 85 \$ de plus par mois, environ) pour avoir accès au petit service de base.
65. Le Conseil est de l'avis préliminaire que la vente liée d'un service de télévision et de services de télécommunication comme Internet par les EDR qui sont aussi de grands fournisseurs de services de télécom¹⁴ ne correspond pas à l'intention des articles 17.1 et 46.1 du Règlement et de la Politique, soit de fournir l'accès à un petit service de base coûtant au plus 25 \$. **Le Conseil estime contraire à l'intention de la Politique le fait qu'un plus grand fournisseur de services profite de sa position concurrentielle pour lier la vente de ses services de télévision à celle d'un autre service comme Internet.** À cet égard, le Conseil a conclu dans la Politique que le montant de 25 \$ pour le petit service de base était suffisant pour permettre aux EDR de récupérer les frais d'accès aux réseaux connexes.

Pratiques exemplaires

66. Le Conseil énonce ce qui suit comme pratiques exemplaires :
- **ne pas exiger l'abonnement à un autre service comme Internet pour avoir accès au petit service de base de l'EDR¹⁵;**
 - **offrir des incitatifs à l'abonnement à un autre service¹⁶, sans toutefois l'exiger.**

Rabais sur les services groupés

Historique

67. Certaines EDR empêchent les abonnés du petit service de base de profiter des rabais généralement accordés aux consommateurs qui s'abonnent à plus d'un service (télé, Internet ou téléphone). Un certain nombre de parties ont fait valoir que la perte de tels rabais diminuait la valeur d'un abonnement au petit service de base.

¹⁴ Ceci comprend, par exemple, Bell, MTS, Rogers, SaskTel, Shaw, TELUS et Vidéotron.

¹⁵ Par exemple, c'est la pratique de certains fournisseurs de TVIP comme Beanfield Technologies Inc., MTS, Rangtel Inc., SaskTel, TELUS et Zazeen Inc.

¹⁶ Par exemple, Access Communications propose présentement le petit service de base à 19,95 \$ par mois sur une base autonome et à 9,95 \$ par mois si le client s'abonne à Internet, tandis que TELUS, qui demande 25 \$ par mois pour son petit service de base, en réduit le prix à 20 \$ par mois moyennant l'abonnement à un autre service TELUS.

Positions des parties

Commentaires du public et des groupes de consommateurs

68. Un certain nombre de particuliers se sont plaints que les rabais sur les services groupés n'étaient pas toujours accordés aux abonnés du petit service de base, ce qui rendait ce dernier moins attrayant que d'autres options.
69. Les groupes de consommateurs ont exprimé l'avis que toutes les promotions, y compris les rabais sur les services groupés, devaient être accessibles aux abonnés du petit service de base. CAC-CDIP a fait valoir que l'accès aux rabais sur les services groupés accordés à tous les clients des EDR, sauf ceux qui sont abonnés au petit service de base, constituait un désavantage indu et a enjoint le Conseil de conclure à une préférence induite face à cette pratique.

EDR

70. Bell était d'avis que le Conseil ne devrait pas réglementer les services groupés et les rabais, mais faire confiance à la dynamique du marché hautement concurrentiel des EDR. Bien qu'il choisisse de ne pas consentir aux abonnés du petit service de base les mêmes rabais qu'à ses clients qui se procurent des produits ou des services plus haut de gamme, Bell a précisé qu'il accordait certains rabais à ses abonnés du petit service de base, par exemple des promotions sur des services de programmation comme les films en primeur ou les chaînes multiculturelles, ainsi qu'un rabais de 150 \$ sur les frais d'installation moyennant un contrat de deux ans.
71. Rogers, qui avait commencé par défendre sa décision de ne pas offrir de rabais sur les services groupés aux abonnés du petit service de base, a annoncé lors de l'audience que tous ses clients du petit service de base qui voudraient s'abonner à trois produits seraient admissibles à des rabais sur les produits et l'équipement à compter du premier trimestre de 2017. Rogers n'a toutefois pas été en mesure de préciser le montant exact de ces nouveaux rabais.
72. SaskTel et TELUS Communications Company (TELUS) ont rejeté la position de CAC-CDIP à l'effet que rendre les rabais sur les services groupés inaccessibles aux abonnés du petit service de base constituait une discrimination induite. TELUS a argué que c'était faire fi d'un principe de base en économie que les rabais sur les services groupés aient pour but de récompenser et de promouvoir l'achat d'une plus grande quantité de biens et services. SaskTel a ajouté qu'il n'y avait aucun désavantage indu à créer une échelle de prix particulière pour un service offert à tous les consommateurs, et que la réglementation réclamée par CAC-CDIP serait un piètre substitut à un marché en bon état de fonctionnement.

Analyse et décision du Conseil

73. Le Conseil n'intervient pas pour l'instant dans l'existence ou la disponibilité des rabais sur les services groupés offerts aux abonnés. De tels rabais sont généralement le résultat des forces du marché et sont devenus plus importants au cours des

dernières années avec le plus grand nombre de services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication et les EDR.

74. En ce qui concerne la suggestion de CAC-CDIP à l'effet qu'interdire les rabais sur les services groupés aux abonnés du petit service de base constituerait une discrimination indue, les plaintes de préférence indue sont généralement traitées au cas par cas et doivent suivre le processus habituel pour les plaintes de ce genre. Si une plainte formelle de préférence indue était déposée, le Conseil lancerait une instance et appliquerait le test de la préférence indue à l'ensemble des faits déposés dans le cadre de cette instance.
75. En général, le Conseil convient que les rabais sur les services groupés constituent une pratique commerciale visant à récompenser et promouvoir l'achat d'une plus grande quantité de biens et services. En outre, avec la décision de Rogers de rendre les rabais accessibles aux abonnés du petit service de base qui regroupent trois produits, un bon nombre des EDR à travers le Canada offriront désormais une forme ou une autre de rabais sur le jumelage aux abonnés du petit service de base, créant ainsi une pression sur d'autres EDR, qui devront à leur tour ajuster leurs offres pour demeurer compétitives.
76. Néanmoins, certaines pratiques de rabais décrites par des particuliers à l'audience semblent plutôt avoir été conçues pour faire du petit service de base une option peu enviable, car la perte des rabais pour services groupés a pour résultat d'augmenter substantiellement la facture mensuelle des abonnés.
77. Dans l'esprit du Conseil, les pratiques de rabais qui font de l'abonnement au petit service de base une option plus onéreuse qu'un forfait plus étoffé équivalent à pénaliser les abonnés qui choisissent cette option. De telles pratiques vont à l'encontre de l'objectif, énoncé dans la Politique, d'offrir aux Canadiens un service de base réduit à un tarif plus abordable.
78. Une autre pratique semblable, qui semble incompatible avec l'objectif d'offrir aux Canadiens un service de base réduit à un tarif plus abordable, consiste à empêcher les abonnés du petit service de base de bénéficier de rabais, et ce, même s'ils s'abonnent à d'autres services de programmation (un petit forfait ou des services à la carte) pour compléter leur petit service de base.
79. Le dossier de la présente instance révèle que les abonnés de Bell, SaskTel et TELUS qui choisissent de compléter leur abonnement au petit service de base avec des services facultatifs ne sont pas admissibles aux rabais pour services groupés. Par exemple, un abonné de Bell au Québec a noté qu'en changeant son forfait de premier volet à 38,95 \$ pour une option plus chère (le petit service de base plus un forfait sur mesure de 10 services), il aurait perdu la valeur de 22 \$ en rabais, et se serait retrouvé avec une facture majorée de 23 \$ (61,95 \$ au lieu de 38,95 \$).
80. Puisque les rabais sur services groupés sont généralement conçus pour récompenser ou promouvoir l'achat d'une plus grande quantité de services, le Conseil estime qu'il n'y a aucune logique à vouloir priver de rabais pour services groupés les abonnés du

petit service de base qui s'abonnent à d'autres services, puisqu'ils pourraient très bien recevoir autant de services et dépenser autant d'argent sur leur abonnement télé que des consommateurs qui s'abonnent au départ à un plus gros forfait.

81. **Le Conseil estime donc que les pratiques de rabais qui ont pour effet de rendre le petit service de base plus cher que des volets plus importants sont incompatibles avec la Politique.** Le Conseil a l'intention de surveiller la façon dont les EDR appliquent les rabais pour services groupés et pourrait, si nécessaire, imposer des conditions de licence après les prochains renouvellements de licence, en 2017 et après, afin de s'assurer que les rabais sont offerts de façon compatible avec la Politique.

Pratiques exemplaires

82. Le Conseil souligne ce qui suit comme une pratique exemplaire :

- **offrir des rabais sur les services regroupés pour récompenser ou promouvoir l'achat d'une plus grande quantité de biens et services à tous les abonnés, y compris aux abonnés du petit service de base.**

Coûts additionnels au service de base

Historique

83. Bien que le prix plafond du petit service de base soit établi à 25 \$, il peut être offert à moins de 25 \$. Le Conseil a établi ce prix plafond pour un service d'entrée de gamme dans la Politique, en réponse aux préoccupations des Canadiens concernant l'abordabilité. Cependant, il n'a pas estimé que faire intervenir la réglementation dans le prix de l'équipement ou le prix de détail des services de programmation individuels ou d'autres forfaits s'avérerait nécessaire pour atteindre l'objectif d'abordabilité.
84. Malgré le prix plafond de 25 \$ pour le petit service de base, des parties ont fait valoir que certains services – location ou achat d'équipement, frais d'installation ou options d'assemblage souples – n'étaient pas offerts à des prix raisonnables.

Positions des parties

Commentaires du public et des groupes de consommateurs

85. Certains particuliers ont exprimé leur reconnaissance envers Rogers, lequel a baissé ses prix mensuels et offert des options d'assemblage personnalisées, mais d'autres ont souligné que la réduction des prix mensuels de son petit service de base est minime par rapport à la réduction du nombre de chaînes comprises dans ce nouveau forfait de télévision de base. Certains particuliers ont affirmé que l'abonnement au petit service de base et à quelques services individuels ou forfaits sur mesure revient souvent plus cher que l'abonnement à un forfait de télévision plus étendu.

86. Certains particuliers ont aussi mentionné que :

- le prix des forfaits de sports de Bell Télé est considérablement plus élevé (25 \$ par mois) que celui de ses concurrents (p. ex. Shaw et SaskTel, qui ne facturent que 15 \$ par mois). Le prix des services de programmation offerts individuellement est aussi généralement plus élevé (jusqu'à 7 \$ par chaîne);
- le prix des chaînes offertes individuellement devrait être établi en fonction des modèles d'établissement des prix existants. Autrement dit, si une EDR offre un ensemble de service de télévision de 70 chaînes pour 50 \$ par mois, cela représente environ 0,70 \$ par chaîne individuelle par mois;
- le prix de l'équipement devrait être compris dans le plafond de 25 \$ et les abonnés ne devraient pas être obligés d'acheter du nouvel pour pouvoir accéder au petit service de base.

87. Pour régler le problème du prix des décodeurs, CAC-CDIP a proposé de modifier le Code des FSTV afin d'y inclure une formule pour calculer la dépréciation du décodeur et permettre au client d'en faire l'achat à sa juste valeur à n'importe quel moment. En cas de dommages, vol ou perte d'équipement, le remboursement applicable se limiterait à la valeur dépréciée. CAC-CDIP a fait valoir que cette démarche, qui tient compte de la dépréciation de l'équipement, éliminerait la frustration des consommateurs qui se plaignent des prix de location actuels. CAC-CDIP a aussi proposé que le Code des FSTV oblige les EDR à informer les consommateurs, dans les ententes écrites et dans le détail de la facture, de la valeur dépréciée de l'équipement et de leurs options d'achat.

EDR

88. Bell a expliqué que Télé Fibe est un service haut de gamme qui requiert un enregistreur numérique personnel de technologie avancée, ce qui explique le prix de 15 \$ par mois facturé pour sa location. Il a noté que le prix était resté le même à la suite de l'introduction du petit service de base.

89. Quant à la proposition mise de l'avant par CAC-CDIP, Bell l'a trouvée boiteuse, car elle ne tient pas compte du fait que les frais de location ne servent pas uniquement à recouvrer le coût du décodeur, mais qu'ils comprennent aussi le coût d'utilisation d'une pièce d'équipement qui appartient à l'EDR. Bell a fait remarquer que le coût d'utilisation d'un décodeur n'est pas différent du coût de location de tout autre produit, comme une auto louée par exemple. Bell a aussi rappelé que le prix de location comprend habituellement une garantie et des mises à niveau du décodeur.

90. Rogers a lui aussi fait remarquer que permettre aux abonnés d'acheter un décodeur moyennant sa seule valeur dépréciée ne tient pas compte de la valeur associée à l'engagement d'une EDR d'entretenir l'équipement, de le mettre à niveau et de le remplacer. Rogers a également rappelé que les exigences du Code des FSTV à l'égard des décodeurs font en sorte que le consommateur disposera de l'information nécessaire pour comparer le coût et les avantages de la location par rapport à l'achat.

91. Shaw a noté que les EDR ont déjà fait d'importantes démarches en vue d'adopter le Code des FSTV. Tout en admettant qu'il puisse s'avérer nécessaire de revoir le Code des FSTV après sa mise en œuvre, il estime inapproprié d'introduire de nouvelles modalités dans le contexte d'un renouvellement de licences et avant même d'avoir mis en œuvre les modalités originales, qui sont le résultat d'un long processus public, à la fois transparent et exhaustif.
92. Cet avis était partagé par Eastlink et SaskTel. Eastlink a aussi noté que des groupes de consommateurs avaient fait la même suggestion dans le cadre de l'instance ayant mené au Code des FSTV et qu'il n'y avait aucun fait nouveau pour laisser croire que le Conseil s'était trompé en décidant de ne pas inclure cette proposition dans le Code des FSTV.
93. Enfin, en réponse à l'argument de CAC-CDIP déplorant que les frais de location d'un décodeur se poursuivent bien après que le consommateur a remboursé son prix de détail, Vidéotron a fait savoir que ses décodeurs lui coûtent plus cher que leur prix de location et de vente, que la plupart de ses abonnés bénéficient de l'usage gratuit d'un décodeur pendant 24 mois, qu'il offre la transition technologique gratuitement ou à prix réduit, qu'il offre souvent un décodeur additionnel gratuitement ou à un prix de promotion, et que dans le cas d'un équipement endommagé, perdu ou volé, le prix de détail est plus élevé que la somme réclamée au client. Vidéotron a expliqué qu'il était prêt à subir ces pertes pour conserver ses abonnés. Pour ces raisons, il ne voyait aucune raison de modifier le Code des FSTV. En outre, Vidéotron a noté que le fait de réglementer les décodeurs pourrait avoir une incidence sur la compétitivité des titulaires d'EDR en donnant aux fabricants de décodeurs un plus grand contrôle, parce que les EDR n'ont pas toutes le même pouvoir d'achat, ni accès aux mêmes technologies.

Analyse et décision du Conseil

94. Tous les titulaires d'EDR respectent actuellement l'exigence imposée par le Règlement de ne pas demander plus de 25 \$ pour le service de base, certains offrant le service à un prix plus bas.
95. En ce qui concerne la proposition de CAC-CDIP de modifier le Code des FSTV pour permettre aux abonnés d'acheter l'équipement à sa valeur dépréciée, le Conseil se range à l'avis des parties qui ont suggéré qu'une modification de cet ordre dépassait la portée de la présente instance. En outre, le Conseil a choisi de ne pas inclure une telle exigence dans le Code des FSTV parce que les EDR n'étaient pas tenues d'offrir l'achat d'équipement, ce qui demeure le cas. Tel qu'avancé par Vidéotron, l'ajout d'une exigence de cette nature risquerait de compromettre la compétitivité des titulaires d'EDR en donnant plus de contrôle aux fabricants de décodeurs. En outre, comme l'a noté Rogers, les exigences actuelles du Code des FSTV concernant les décodeurs feront en sorte qu'un consommateur disposera de toute l'information nécessaire pour comparer les coûts et les avantages associés à la location ou à l'achat d'un décodeur.

96. Enfin, le prix de l'équipement et les frais d'installation fixés par les titulaires intégrés verticalement qui comparaissent à l'audience sont tous comparables, avec des décodeurs offerts dans diverses gammes de prix correspondant aux différents besoins et aux différents budgets des foyers des consommateurs.

Pratiques exemplaires

97. Le Conseil estime qu'une des pratiques exemplaires des EDR à l'égard du coût des décodeurs consiste à présenter aux consommateurs plusieurs options comme la location, l'achat et la location-achat. Le modèle de location-achat de Shaw, par exemple, règle le problème abordé par CAC-CDIP puisqu'un abonné devient propriétaire de son décodeur après un certain laps de temps. Par conséquent, fidèle à son objectif de maximiser le choix, le Conseil souligne ce qui suit comme pratique exemplaire :

- **offrir aux consommateurs diverses options, comme la location, l'achat ou la location-achat, pour acheter ou louer un décodeur, de manière à satisfaire à différents budgets de foyers.**

Mise en œuvre des exigences qui entrent en vigueur le 1^{er} décembre 2016

98. À compter du 1^{er} décembre 2016, les titulaires d'EDR devront offrir les services de programmation facultatifs à la carte **et** dans de petits forfaits ne dépassant pas 10 services.

99. Après avoir reçu un nombre important de plaintes de Canadiens concernant les pratiques adoptées par les EDR depuis le 1^{er} mars 2016, date d'entrée en vigueur des exigences de départ à l'égard d'un petit service de base et d'options d'assemblage souples, le Conseil a discuté avec les titulaires, lors de l'audience, de la mise en œuvre des futures options d'assemblage souples le 1^{er} décembre 2016.

100. Afin de déterminer si les titulaires adoptent des mesures pour éviter de perpétuer la confusion et l'insatisfaction chez les consommateurs, le Conseil a questionné les titulaires pour savoir comment ils comptaient mettre en œuvre les nouvelles options d'assemblage souples pour leurs abonnés. En outre, sauf pour Bell, qui a déjà introduit toutes ses options d'assemblage souples, les titulaires verticalement intégrés ont été invités à lui communiquer leur stratégie pour la mise en œuvre des services à la carte, incluant les détails de toute promotion ou prix de détail pour les services de programmation facultatifs sur une base individuelle, ainsi que les éventuelles mises à jour, d'ici le 1^{er} décembre 2016.

101. Les prix de détail actuels et préliminaires facturés par les titulaires verticalement intégrés pour les services facultatifs sont sensiblement les mêmes. Les EDR ont déjà modifié leurs prix depuis le 1^{er} mars 2016, et le Conseil s'attend à ce qu'elles apportent d'autres ajustements afin de demeurer compétitives.

102. Dans la Politique, le Conseil a choisi de ne pas réglementer le prix de détail des services de programmation facultatifs offerts individuellement, se contentant de noter que les petits forfaits devaient revêtir un prix raisonnable. Le Conseil estime qu'il

serait pour l'instant prématuré d'évaluer si les prix facturés pour les services à la carte sont raisonnables. Le Conseil rappelle aux consommateurs que dans un environnement sur mesure, certaines chaînes pourraient s'avérer plus chères à la pièce parce qu'elles ne feront plus partie d'un forfait à grande distribution.

103. Quoi qu'il en soit, le Conseil surveillera de près l'industrie pour s'assurer que les EDR ne se servent pas du prix des services facultatifs pour faire obstacle à l'objectif de donner aux consommateurs un plus grand choix.

Renouvellement des licences de certaines EDR, et imposition de conditions de licence relatives au Code sur la vente en gros, au Code des FSTV et à la participation au CPRST à toutes les EDR

104. Le Conseil **renouvelle** les licences de radiodiffusion des entreprises de distribution de radiodiffusion énumérées à l'annexe 1 de la présente décision, du 1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017. Le Conseil entend amorcer une instance publique en 2017 pour aborder le plein renouvellement de toutes ces licences, en tenant compte éventuellement des questions de conformité.

105. En vertu de l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-147, tous ces titulaires ont confirmé leur intention de se conformer aux **conditions de licence** suivantes :

- À compter du 1^{er} décembre 2016, le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
- À compter du 1^{er} septembre 2017, le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
- À compter du 1^{er} septembre 2017, le titulaire doit être inscrit auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) à titre de fournisseur participant.

106. En conséquence, le Conseil énonce des **conditions de licence** à cet effet à l'annexe de la présente décision.

107. De plus, dans les politiques réglementaires qui portent sur le Code sur la vente en gros, le Code des FSTV et le CPRST, le Conseil a déclaré qu'il imposerait les conditions de licence ci-dessus de sa propre initiative, si possible. Plus précisément, le Conseil a indiqué que pour les titulaires dont l'attribution ou le renouvellement de licence n'a pas dépassé cinq ans, il imposera les trois conditions de licence énoncées ci-dessus, lesquelles entreront en vigueur lorsque les cinq années se seront écoulées.

108. En vertu de l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-147, tous les titulaires dont le nom apparaît à l'annexe 2 de la présente décision ont confirmé leur intention de se conformer aux conditions de licence portant sur le Code sur la vente en gros, le Code des FSTV et le CPRST, à compter de la date citée dans cette même annexe. En

conséquence, le Conseil modifie la licence de ces entreprises en ajoutant ces **conditions de licence**, tel qu'énoncées à l'annexe 2 de la présente décision.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Avis d'audience – Renouvellement de licences de radiodiffusion des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres qui expirent en 2016; mise en œuvre de certaines conditions de licence et examen des pratiques de tous les titulaires d'EDR à l'égard des exigences relatives à l'offre d'un petit service de base et d'options d'assemblage souples*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2016-197, 24 mai 2016
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015
- *Parlons télé : Un monde de choix - Une feuille de route pour maximiser les choix des téléspectateurs et favoriser un marché télévisuel sain et dynamique*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-96, 19 mars 2015
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Avis d'audience*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190, 24 avril 2014
- *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l'avenir de la télévision*, avis d'invitation de radiodiffusion CRTC 2013-563, 24 octobre 2013
- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011

La présente décision et l'annexe appropriée doivent être annexées à chaque licence.

Annexe 1 à la décision de radiodiffusion CRTC 2016-458

Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres dont les licences de radiodiffusion sont renouvelées jusqu'au 30 novembre 2017

Outre les modalités et **conditions** en vigueur en vertu des licences actuelles délivrées pour ces entreprises, les titulaires dont le nom figure ci-dessous seront tenus de respecter les **conditions de licence** suivantes :

- À compter du 1^{er} décembre 2016, le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
- À compter du 1^{er} septembre 2017, le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
- À compter du 1^{er} septembre 2017, le titulaire doit être inscrit auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. à titre de fournisseur participant.

Titulaire	Numéro de demande et localité
Access Communications Co-operative Limited	2016-0464-5 Regina (incluant White City) (Saskatchewan)
Cogeco Connexion Inc. ¹⁷	2016-0473-6 Burlington, Hamilton/Stoney Creek, Kingston, Niagara Falls, Sarnia, St. Catharines et Windsor (Ontario)
	2016-0474-4 Drummondville, Rimouski, Saint-Hyacinthe, Trois-Rivières et les régions avoisinantes (Québec)
K-Right Communications Limited	2016-0460-4 Halifax et les régions avoisinantes (Nouvelle-Écosse)
Persona Communications Inc.	2016-0462-9 Sudbury (Ontario)
MTS Inc.	2016-0483-5 Winnipeg et les régions avoisinantes (Manitoba)

¹⁷ On a introduit la condition de licence relative au Code sur la vente en gros pour Cogeco dans une lettre-décision en date du 5 avril 2016.

Rogers Communications Canada Inc.	2016-0434-8 Allardville, Clair, Fredericton, Moncton, Rogersville et Saint John et les régions avoisinantes (Nouveau-Brunswick); Deer Lake et St. John's, et les régions avoisinantes (Terre-Neuve-et-Labrador)
	2016-0435-6 Barrie, Hamilton, Kitchener, London, Newmarket, Oshawa, Ottawa et Toronto, et les régions avoisinantes (Ontario)
Saskatchewan Telecommunications	2016-0479-4 Regina (incluant Pilot Butte et White City) et Saskatoon (Saskatchewan)
Shaw Cablesystems Limited	2016-0438-0 Calgary (Alberta)
	2016-0439-8 Edmonton (Alberta)
	2016-0441-3 Fort McMurray (Alberta)
	2016-0440-6 Lethbridge (Alberta)
	2016-0459-6 Red Deer (Alberta)
	2016-0442-1 Coquitlam (Colombie-Britannique)
	2016-0443-9 Duncan (Colombie-Britannique)
	2016-0444-7 Kelowna (Colombie-Britannique)
	2016-0445-5 Langford (Colombie-Britannique)
	2016-0446-3 Nanaimo (Colombie-Britannique)
	2016-0447-1 New Westminster (Colombie-Britannique)

	2016-0448-9 Vancouver (nord et ouest) (Colombie-Britannique)
	2016-0449-7 Vancouver (Richmond) (Colombie-Britannique)
	2016-0450-5 Victoria (Colombie-Britannique)
	2016-0451-2 White Rock (Colombie-Britannique)
	2016-0452-0 Winnipeg (Manitoba)
	2016-0453-8 Sault Ste. Marie (Ontario)
	2016-0454-6 Thunder Bay (Ontario)
	2016-0455-4 Saskatoon (Saskatchewan)
Shaw Cablesystems (VCI) Limited	2016-0456-2 Edmonton (Alberta)
	2016-0457-0 Winnipeg (Manitoba)
TELUS Communications Inc., et 1219723 Alberta ULC et Emergis Inc. en partenariat avec TELUS Communications Inc. dans Société TÉLÉ-MOBILE, associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Société TELUS Communications	2016-0475-2 Calgary, Edmonton (incluant St. Albert, Sherwood Park, Spruce Grove et Stony Plain), Fort McMurray, Grande Prairie, Lethbridge, Medicine Hat et Red Deer (Alberta)
	2016-0476-0 Kamloops, Kelowna, Nanaimo, Penticton, Prince George, Terrace, Vancouver (incluant Lower Mainland et Fraser Valley), Vernon et Victoria (Colombie-Britannique)

Vidéotron ltée et 9227-2590 Québec inc., associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Vidéotron s.e.n.c.¹⁸	2016-0466-1 Gatineau (Aylmer, Gatineau, Hull) et les régions avoisinantes (Québec)
	2016-0467-9 Québec et les régions avoisinantes (Québec)
	2016-0482-7 Montréal (Québec)
	2016-0480-2 Montréal-Ouest (Québec)
	2016-0481-9 Terrebonne (Québec)

¹⁸ On a introduit la condition de licence relative au Code sur la vente en gros pour Vidéotron dans une lettre-décision en date du 5 avril 2016.

Annexe 2 à la décision de radiodiffusion CRTC 2016-458

Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres et par satellite de radiodiffusion directe dont les licences de radiodiffusion expirent après le 30 novembre 2016

À compter des dates énoncées dans le tableau ci-dessous, les titulaires dont le nom figure ci-dessous seront tenus de respecter les **conditions de licence** suivantes :

- Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
- Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
- Le titulaire doit être inscrit auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. à titre de fournisseur participant.

Licences expirant le 31 août 2017

Nom du titulaire	Numéro de demande et localité	Code sur la vente en gros Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	Code des FSTV Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	CPRST Date d'entrée en vigueur de la condition de licence
2251723 Ontario Inc.	2016-0478-6 Barrie, région du Grand Toronto (incluant Ajax, Aurora, Bolton, Brampton, Caledon, Claremont, Etobicoke, Georgetown, King City, Markham, Milton, Mississauga, Nobleton, North York, Pickering, Richmond Hill, Scarborough, Toronto, Vaughan et Woodbridge), Hamilton-Niagara, Kingston, Kitchener-Waterloo, London, Oshawa, Ottawa,	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017

	Peterborough, Sudbury, Thunder Bay, Windsor, et leurs régions avoisinantes (Ontario)			
Atop Broadband Corp.	2016-0494-2 La majorité de la Région du Grand Toronto (Ontario)	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
Vidéotron ltée et 9227-2590 Québec inc., associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Vidéotron s.e.n.c.	2016-0484-3 Granby (Québec)	Introduite dans la lettre-décision du 5 avril 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
	2016-0485-1 Saguenay (Chicoutimi) (Québec)	Introduite dans la lettre-décision du 5 avril 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
	2016-0486-9 Sherbrooke (Québec)	Introduite dans la lettre-décision du 5 avril 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017

Licences expirant le 31 août 2018

Nom du titulaire	Numéro de demande et localité	Code sur la vente en gros Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	Code des FSTV Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	CPRST Date d'entrée en vigueur de la condition de licence
AEBC Internet Corp.	2016-0504-9 Vancouver et Lower Mainland (Colombie-Britannique)	1 ^{er} décembre 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
Beanfield Technologies Inc.	2016-0503-1 Toronto (East Bayfront et West Don Lands) (Ontario)	1 ^{er} septembre 2018	1 ^{er} septembre 2018	1 ^{er} septembre 2018

Bell Canada	2016-0469-5 Fredericton et les régions avoisinantes, Moncton et Saint John (Nouveau-Brunswick) ; St. John's, Paradise et Mount Pearl (Terre-Neuve-et-Labrador); Halifax, Dartmouth, Bedford et Sackville (Nouvelle-Écosse)	1 ^{er} septembre 2018	1 ^{er} septembre 2018	1 ^{er} septembre 2018
	2016-0470-3 Grand Sudbury, Hamilton/ Niagara, Kingston, Kitchener, London, Oshawa, Ottawa, Peterborough, Sault Ste. Marie, Stratford, Toronto, Windsor, et leurs régions avoisinantes (Ontario)	1 ^{er} décembre 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
	2016-0471-0 Chicoutimi, Drummondville (région Centre-du-Québec), Gatineau, Joliette (région de Lanaudière), Jonquière, Montréal, Québec, Saint-Jérôme (région des Laurentides), Sherbrooke, Trois-Rivières (région de la Mauricie), et leurs régions avoisinantes (Québec)	1 ^{er} décembre 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017

TELUS Communications Inc., et 1219723 Alberta ULC et Emergis Inc. en partenariat avec TELUS Communications Inc. dans Société TÉLÉ-MOBILE, associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Société TELUS Communications	2016-0477-8 Baie-Comeau, Gaspé, Montmagny, Mont-Tremblant, Rimouski, Sainte-Marie, Saint-Georges, Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec)	1 ^{er} décembre 2016	1 ^{er} septembre 2017	1 ^{er} septembre 2017
--	--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Licences expirant le 31 août 2019

Titulaire	Numéro de demande et localité	Code sur la vente en gros Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	Code des FSTV Date d'entrée en vigueur de la condition de licence	CPRST Date d'entrée en vigueur de la condition de licence
Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité) et Bell Canada (l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership	2016-0472-8 L'ensemble du Canada	1 ^{er} novembre 2017	1 ^{er} novembre 2017	1 ^{er} novembre 2017
Télécom Colba.Net inc.	2016-0493-4 Montréal, Drummondville, Trois-Rivières, Gatineau, Sherbrooke et Québec, et leurs régions avoisinantes (Québec)	20 septembre 2017	20 septembre 2017	20 septembre 2017

Rangtel Inc.	2016-0502-3 Région du Grand Toronto (incluant Ajax, Aurora, Brampton, Brock, Burlington, Caledon, Clarington, Halton Hills, King, Markham, Milton, Mississauga, Newmarket, Oakville, Oshawa, Pickering, Scugog, Uxbridge, Vaughan, Whitby et Whitchurch-Stouffville) (Ontario)	15 avril 2019	15 avril 2019	15 avril 2019
Réseau de télévision Star Choice incorporée	2016-0465-3 L'ensemble du Canada	Imposée dans la décision de radiodiffusion 2016-75	1 ^{er} novembre 2017	1 ^{er} novembre 2017
Zazeen Inc.	2016-0505-7 Toronto, Hamilton/ Niagara, Oshawa, Kitchener, Ottawa, London et Windsor, et leurs régions avoisinantes (Ontario)	1 ^{er} septembre 2019	1 ^{er} septembre 2019	1 ^{er} septembre 2019
	2016-0506-5 Gatineau, Montréal, Québec et Sherbrooke, et leurs régions avoisinantes (Québec)	1 ^{er} septembre 2019	1 ^{er} septembre 2019	1 ^{er} septembre 2019