



## Décision de radiodiffusion CRTC 2017-387

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1, publiée le 23 juin 2017

Ottawa, le 27 octobre 2017

### **Cogeco Connexion Inc.**

Divers emplacements en Ontario et au Québec

*Dossier public de la présente demande : 2017-0520-4*

### **Prorogation du délai prescrit pour le respect de certaines dispositions du Code des fournisseurs de services de télévision**

*Le Conseil **approuve** une demande en vue de reporter jusqu'au 31 mars 2018 la date limite à laquelle les entreprises de distribution de radiodiffusion de Cogeco Connexion Inc. sont tenues de respecter certaines dispositions du Code des fournisseurs de services de télévision.*

#### **Contexte**

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1, le Conseil a annoncé le nouveau Code des fournisseurs de services de télévision (le Code), un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services de télévision (FSTV)<sup>1</sup>. Le Code exige, entre autres, que les FSTV s'assurent de la clarté de leurs ententes écrites et de leurs offres. Il établit également des règles relatives aux périodes d'essai pour les personnes handicapées, à la modification des choix de programmation, aux appels de service, aux interruptions de service et aux débranchements. Le Code facilite ainsi la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs ententes de services de télévision et assure que les clients sont habilités dans leurs relations avec les FSTV.
2. Le Code est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2017 et il sera mis en œuvre au moyen de conditions de licence imposées aux FSTV autorisés<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les FSTV, aussi appelés entreprises de distribution de radiodiffusion, fournissent des services de télévision par abonnement aux Canadiens. Les FSTV comprennent les fournisseurs de services par câble, de télévision par protocole Internet (TVIP), ainsi que les fournisseurs de services nationaux par satellite de radiodiffusion directe (SRD).

<sup>2</sup> Conformément à l'ordonnance de radiodiffusion 2017-320, qui énonce les modalités de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés, les FSTV qui sont exemptés de l'obligation de détenir une licence et qui sont affiliés à un FSTV autorisé ou sont contrôlés par un FSTV autorisé sont également tenus de respecter le Code.

## Demande

3. Cogeco Communications Inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion Inc. (Cogeco Connexion, ou le titulaire), a déposé une demande concernant les licences de radiodiffusion des EDR terrestres de Cogeco Connexion, qui desservent Burlington, Hamilton/Stoney Creek, Kingston, Niagara Falls, Sarnia, St. Catharines et Windsor (Ontario), ainsi que Drummondville, Rimouski, Saint-Hyacinthe, Trois-Rivières et les régions voisines (Québec). Plus précisément, Cogeco Connexion a demandé une modification de la condition de licence<sup>3</sup> de ces EDR relative au Code, afin de reporter au 31 mars 2018 la date limite à laquelle elles doivent se conformer aux dispositions suivantes du Code :

### VII. Ententes à durée déterminée

4. Les ententes écrites doivent présenter clairement tous les renseignements suivants :

- b. le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente, y compris une mention claire de toute offre promotionnelle, de la date d'expiration de cette offre et du prix exigé après son expiration;

- e. les frais mensuels relatifs à tout équipement compris dans l'entente;

- f. la période d'engagement, y compris la date du début et la date de fin de l'entente;

### IX. Résumé des renseignements essentiels

1. Un FSTV doit offrir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il offre une copie permanente de l'entente. Ce document résume les éléments les plus importants de l'entente pour le client.

4. Par conséquent, le titulaire propose de remplacer la condition de licence susmentionnée par la condition de licence suivante :

À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017, le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de service de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de service de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016, à l'exception des dispositions 4 b, e et f de la section VII, et de la disposition 1 de la section IX, qui entreront en vigueur le 31 mars 2018.

5. Cogeco Connexion note des retards dans la mise en œuvre de son projet structurant interne. Le titulaire a indiqué qu'en raison de divers défis, d'obstacles et de problèmes imprévus sur lesquelles il n'exerçait aucun contrôle, il ne serait pas en mesure de

---

<sup>3</sup> Cette condition de licence est énoncée à l'annexe 1 à la décision de radiodiffusion 2016-458.

respecter la date limite du 1<sup>er</sup> septembre 2017 énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.

6. Cogeco Connexion ajoute que durant le dernier processus de renouvellement de sa licence en 2016, il n'était pas en mesure de savoir si la mise en œuvre du projet structurant serait retardée ou non. Il fait également remarquer que les divers facteurs qui ont entraîné les retards dans la mise en œuvre n'avaient été observés qu'après le renouvellement des licences de radiodiffusion des EDR touchées en novembre 2016<sup>4</sup>. Le titulaire ajoute toutefois que les activités opérationnelles se poursuivent.
7. Cogeco Connexion estime que peu de ses clients seront touchés par la modification proposée. Le titulaire indique que jusqu'à la date limite proposée, soit jusqu'au 31 mars 2018, les clients seront en mesure de consulter son site Web ou d'ouvrir une session dans « Mon Compte » à partir de ce site Web ou de leur téléphone cellulaire, pour obtenir des renseignements sur les dispositions susmentionnées du Code. Il ajoute que les renseignements sur les modifications à l'équipement seront également indiqués dans les factures des clients. En ce qui a trait à la date de début des ententes et aux résumés des renseignements essentiels, Cogeco Connexion fait remarquer que les clients peuvent également communiquer avec son centre de service à la clientèle.

## **Interventions**

8. Le Conseil a reçu une intervention en opposition à la présente demande, de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), à laquelle Cogeco Connexion a répliqué.

## **Position du CDIP**

9. Le CDIP fait valoir que le titulaire a été informé suffisamment à l'avance de la mise en œuvre du Code étant donné que le Conseil a établi son intention de mettre en œuvre un code obligatoire dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105. L'intervenant fait remarquer que le titulaire n'a fourni aucun élément de preuve à l'appui de la prorogation demandée ni aucune raison expliquant pourquoi il avait besoin de sept mois supplémentaires pour mettre en œuvre les dispositions restantes du Code.
10. De l'avis du CDIP, les répercussions des modifications demandées sur les consommateurs pourraient être considérables étant donné que le Code vise à aider les consommateurs à mieux comprendre leurs ententes de services de télévision. Il estime que la section Résumé des renseignements essentiels est l'un des aspects les plus importants du Code, et se demande si Cogeco Connexion compte la mise en œuvre des dispositions connexes parmi ses priorités. Le CDIP dit également craindre qu'en raison du dépôt de renseignements confidentiels par le titulaire, il devienne « essentiellement impossible » de connaître le raisonnement qui sous-tend la demande.

---

<sup>4</sup> Voir la décision de radiodiffusion 2016-458.

11. Le CDIP ajoute que, dans l'éventualité où le Conseil considérerait la prorogation adéquate, cette prorogation devrait être d'au plus trois mois, jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2017. Il note toutefois que rien n'empêcherait Cogeco Connexion de demander une autre prorogation en mars 2018.

### **Réplique de Cogeco Connexion**

12. Le titulaire déclare qu'il ne demande pas au Conseil de faire part de son opinion sur le projet structurant ou de valider la nature de celui-ci. Il soutient que la question à examiner est liée à la date d'achèvement initiale de ce projet, laquelle aura des répercussions sur sa capacité à mettre entièrement en œuvre certaines exigences du Code. Le titulaire ajoute que le respect de ses obligations est toujours une priorité et que le commentaire du CDIP sur la question était sans fondement.

13. Cogeco Connexion précise que le retard du projet structurant n'était pas prévu. Le titulaire déclare que lorsqu'il a confirmé au Conseil son intention de se conformer au Code en novembre 2016, il était certain que le projet structurant serait en place le 31 août 2017, mais qu'il n'était pas en mesure de savoir si les dates limites changeraient. Cogeco Connexion ajoute que, durant la période précédant le 31 mars 2018, il sera néanmoins en mesure de se conformer à 86 des 90 dispositions du Code.

14. En ce qui concerne l'intervention du CDIP, le titulaire répète que seulement 4 des 90 dispositions ne seraient pas respectées d'ici la date limite du 1<sup>er</sup> septembre 2017 et que, compte tenu des solutions provisoires qu'il avait proposées, les clients ne seraient pas touchés par un manque d'information. Il estime que sa demande est raisonnable, compte tenu des retards imprévisibles. Pour ce qui est de la date limite du 1<sup>er</sup> décembre 2017 proposée par le CDIP, Cogeco Connexion soutient qu'en raison du nouvel échéancier de son projet structurant, cette date est inadéquate.

15. Enfin, pour ce qui est de la préoccupation du CDIP concernant la nature confidentielle de certains renseignements déposés auprès du Conseil, le titulaire soutient que Cogeco Connexion subirait des préjudices directs s'il rendait ces renseignements publics, car ces renseignements fourniraient à ses concurrents un portrait détaillé de ses systèmes internes et de leur état actuel, ainsi que des divers défis et obstacles associés à leur modernisation.

### **Analyse et décisions du Conseil**

16. L'approbation de la demande de Cogeco Connexion permettrait au titulaire de réaliser les dernières étapes de son projet structurant et de le mettre en place d'ici le 31 mars 2018. De plus, les circonstances qui sous-tendent la demande de prorogation semblent être limitées au présent titulaire uniquement, car aucun autre FSTV n'a demandé une prorogation de la date limite de conformité au Code.

17. Pour ce qui est des commentaires formulés par le CDIP, le Conseil reconnaît les répercussions possibles de la demande de Cogeco Connexion sur les clients qui pourraient ne pas pouvoir tirer pleinement profit des avantages du Code. Cependant,

ces clients pourront accéder aux renseignements mentionnés dans les dispositions pertinentes du Code à l'aide des solutions provisoires du titulaire.

18. Enfin, le Conseil conclut que Cogeco Connexion a fourni des raisons suffisantes pour justifier la nature confidentielle de certains détails relatifs aux retards dans la mise en œuvre de son projet structurant. Selon le Conseil, les renseignements versés au dossier public de la présente demande étaient suffisants pour permettre aux personnes intéressées d'intervenir et d'exprimer leur point de vue. De plus, la divulgation de certains détails concernant une situation particulière liée à un projet interne aurait pu causer des préjudices directs au titulaire et n'aurait pas servi l'intérêt public.
19. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande déposée par Cogeco Communications Inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion Inc., afin de modifier une condition de licence relative au Code pour ses EDR qui desservent Burlington, Hamilton/Stoney Creek, Kingston, Niagara Falls, Sarnia, St. Catharines et Windsor (Ontario), ainsi que Drummondville, Rimouski, Saint-Hyacinthe, Trois-Rivières et les régions voisines (Québec), en vue de reporter au 31 mars 2018 l'exigence selon laquelle ces EDR doivent respecter les dispositions susmentionnées du Code. Par conséquent, ces EDR seront assujetties à la **condition de licence** suivante :

À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017, le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de service de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de service de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016, à l'exception des dispositions 4 b, e et f de la section VII, et de la disposition 1 de la section IX, qui entreront en vigueur le 31 mars 2018.
20. Pour ce qui est de la prorogation de la date limite, le Conseil **ordonne** à Cogeco Connexion de déposer, d'ici le 31 mars 2018, une confirmation de sa conformité à toutes les dispositions du Code. De plus, dans l'éventualité où le projet structurant du titulaire serait terminé plus tôt, permettant ainsi à ce dernier de respecter toutes les dispositions du Code avant le 31 mars 2018, le Conseil encourage Cogeco Connexion à déposer une confirmation à cet égard dès que possible avant cette date.
21. Le Conseil estime que les clients de Cogeco Connexion devraient être informés clairement des autres moyens d'accéder aux renseignements mentionnés aux dispositions 4.b, 4.e et 4.f de la section VII, et à la disposition 1 de la section IX du Code, jusqu'à ce que le titulaire respecte entièrement le Code. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Cogeco Connexion d'informer clairement ses clients des solutions provisoires qui leur permettront d'accéder à ces renseignements. Il reviendra à Cogeco Connexion de déterminer la manière dont il communiquera ces renseignements à ses clients.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Révision de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, 31 août 2017*
- *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, décision de radiodiffusion CRTC 2016-458, 21 novembre 2016*
- *Code des fournisseurs de services de télévision, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016*
- *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*

*La présente décision doit être annexée à chaque licence.*