



# Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-260

Version PDF

Référence au processus : 2011-654

Ottawa, le 1<sup>er</sup> mai 2012

## **Modifications au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* en vue de simplifier le processus de transfert de clients**

*Le Conseil annonce qu'il a apporté des modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion (le Règlement). Ces modifications vont de pair avec la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 afin de simplifier, pour les clients, le processus de changement de fournisseur de service de télécommunication ou de radiodiffusion. Les modifications sont entrées en vigueur le 5 mars 2012.*

*Le Règlement modifié a été enregistré le 5 mars 2012 et publié dans la Partie II de la Gazette du Canada, vol. 146, n° 7, le 28 mars 2012 (DOR/2012-37). Une copie du Règlement modifié est jointe à la présente politique réglementaire.*

### **Introduction**

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 (la politique), le Conseil énonce des mesures visant à simplifier le processus par lequel les consommateurs changent de fournisseur de service de télécommunication ou de radiodiffusion. En particulier, le Conseil propose de modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) afin d'obliger les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) à accepter une demande de résiliation de la part d'une EDR potentielle lorsque le client demande à celle-ci d'agir en son nom.
2. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-654, le Conseil a sollicité des observations sur la formulation d'une modification à cet effet. Il a également proposé que le fournisseur actuel et le nouveau fournisseur de service coordonnent ensemble l'annulation et le remplacement du service de programmation de façon à éviter toute interruption de service. Enfin, il a précisé que l'annulation et le remplacement seraient faits deux jours ouvrables après la date où elle a été présentée, à moins que les fournisseurs de services n'en conviennent autrement.

### **Observations**

3. Le Conseil a reçu des observations des parties suivantes : Rogers Communications Partnership, Shaw Communications inc. (Shaw), Québecor Media inc. (en son nom et au nom de Vidéotron s.e.n.c.), MTS Allstream inc., Saskatchewan Telecommunications, Bragg Communications Inc., faisant affaires sous le nom d'EastLink (EastLink), Bell Aliant et Bell Canada (Bell), TELUS Communications Company, FreeHD Canada Inc. et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP). Le Conseil a également reçu une observation d'un particulier. Le dossier

complet de la présente instance peut être consulté sur le site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous « Instances publiques ».

4. Bon nombre des parties ont fait valoir que les modifications proposées ne devraient pas faire mention d'éviter l'interruption du service, ce qui est techniquement impossible à moins que les clients ne paient pour les services qui se chevauchent. Les parties ont également indiqué que des interruptions minimales font partie du processus de transfert de clients parce que le fournisseur de service en place et le fournisseur potentiel ne coordonnent pas leurs visites en vue de débrancher et de rebrancher le service.
5. Le CDIP recommande que les modifications proposées comprennent une disposition précisant qu'à la suite d'un transfert coordonné, un client demeure responsable de toute pénalité de résiliation du service et que la coordination et le transfert ne doivent pas être conditionnels à l'obligation de payer les frais dûs au fournisseur de service en place.
6. Shaw et EastLink ont ajouté que l'expression « coordonneront ensemble » inscrite dans la proposition de modification est contraire à la politique, qui indique que les exigences s'appliquent même lorsqu'aucune coordination n'est nécessaire entre les fournisseurs de services.
7. Finalement, Bell a indiqué que la modification proposée devrait être révisée afin de refléter la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-601, dans laquelle le Conseil a adopté une norme commercialement raisonnable afin d'évaluer les interactions commerciales entre distributeurs et fournisseurs de programmation.

### **Analyse et décision du Conseil**

8. Le Conseil est d'accord avec les parties qui déclarent que les modifications proposées ne devraient pas faire mention d'éviter l'interruption du service. En conséquence, afin d'adopter une norme satisfaisable, le Conseil a révisé la formulation, qui parle maintenant de minimiser toute interruption de service pour l'abonné.
9. Le Conseil est d'avis que la politique traite de la question de l'ajout d'une disposition sur l'imposition de pénalités de résiliation de contrat. Plus précisément, la politique indique que le client demeure responsable de toute pénalité de résiliation de service et de tout autre engagement contractuel le liant au fournisseur actuel. De plus, dans la décision de télécom 2009-538, le Conseil indique que les fournisseurs de services doivent informer leurs clients des pénalités de résiliation préalablement à la signature du contrat.
10. Quant à l'assertion que l'expression « coordonneront ensemble » inscrite dans la modification pourrait être contraire à la politique, le Conseil note que la politique traite de situations où des titulaires actuels pourraient être réticents à accepter une demande de résiliation de service faite par un nouveau fournisseur de service au nom d'un consommateur. La politique exige ainsi des fournisseurs de services de télécommunications (FST) qu'ils collaborent pour coordonner le transfert des

installations et des ressources, telles que les lignes dégroupées et les numéros de téléphone. En outre, le Conseil note que les FST doivent procéder au transferts de clients dans les deux jours ouvrables à compter de la réception d'un avis de résiliation en provenance d'une tierce partie, et ce, qu'il y ait ou non un besoin de coordination physique ou technique entre les fournisseurs. En exigeant des EDR qu'elles accomplissent le transfert d'un client dans les mêmes délais que ceux imposés aux FST, le Conseil estime que la modification renforce l'intention de la politique.

11. En ce qui a trait à la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-601, le Conseil souligne l'importance de cette politique et rappelle aux EDR et entreprises de programmation qu'il s'attend à ce que l'industrie respecte des pratiques commerciales raisonnables, conformément aux décisions adoptées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-601, telle que modifiée par la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-601-1.
12. En ce qui a trait aux sujets soulevés par les parties dans le cadre de la présente instance, le Conseil estime qu'ils ont déjà été traités dans la politique, ou débordent la portée des préoccupations qui y étaient abordées.
13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil a adopté la modification proposée à l'article 15.4 du Règlement, telle que publiée dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2011-654, avec la modification citée au paragraphe 8. Le Règlement modifié a été enregistré le 5 mars 2012 et publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada*, vol. 146, n° 7, le 28 mars 2012 (DOR/2012-37). Une copie du Règlement modifié est annexée à la présente politique réglementaire.

Secrétaire général

#### **Documents connexes**

- *Appel aux observations sur des modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2011-654, 19 octobre 2011
- *Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601, 21 septembre 2011, telle que modifiée dans politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601-1, 14 octobre 2011
- *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
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande visant à retirer du processus de transfert de clients le droit d'annuler l'abonnement aux noms des clients*, décision de télécom CRTC 2009-538, 28 août 2009

# **Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-260**

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

### **MODIFICATION**

**1. Le Règlement sur la distribution de radiodiffusion<sup>1</sup> est modifié par l'adjonction, après l'article 15.3, de ce qui suit :**

#### **DEMANDE D'ANNULATION**

**15.4** (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article :

« demande d'annulation » Demande visant l'annulation des services de programmation d'un titulaire afin de les remplacer par ceux d'un autre titulaire. (*cancellation request*)

« jour ouvrable » Jour de semaine, autre que le samedi, qui n'est pas un jour férié. (*business day*)

(2) Le titulaire actuel d'un abonné doit accepter toute demande d'annulation que lui présente un abonné, ou un titulaire potentiel agissant au nom d'un abonné.

(3) Le titulaire actuel et le titulaire potentiel doivent collaborer afin que l'annulation et le remplacement des services de programmation soient faits avec un minimum d'interruption des services de programmation pour l'abonné.

(4) Sauf consentement des titulaires, l'annulation et le remplacement des services de programmation sont faits dans les deux jours ouvrables suivant la date de présentation de la demande d'annulation.

#### **ENTRÉE EN VIGUEUR**

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

---

<sup>1</sup> DORS/97-555