

Monsieur John Traversy
Secrétaire général
CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

Le 9 août 2012

Objet : Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2012-370

Monsieur le Secrétaire général,

A. INTRODUCTION

Option consommateurs fait valoir par la présente son opposition à la demande de BCE inc. (BCE), au nom d'Astral Media inc. (Astral), dans le but d'obtenir l'autorisation de modifier le contrôle effectif d'Astral et de ses filiales de radiodiffusion autorisées, afin qu'il soit exercé par BCE. Option consommateurs émet le souhait de comparaître à l'audience publique du CRTC prévue du 10 au 13 septembre 2012.

B. ARGUMENTAIRE

1. Mission d'Option consommateurs

Option consommateurs est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs ainsi que de veiller à ce qu'ils soient respectés.

Pour réaliser notre mission, nous poursuivons trois objectifs :

- proposer une vision socio-économique respectueuse des droits et des intérêts des consommateurs;
- favoriser des règles juridiques et contractuelles équitables, s'assurer de leur mise en œuvre et de leur respect;
- renforcer le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie en les aidant, en les informant et en les représentant auprès des décideurs.

2. Mise en place

Notre intervention dans le dossier BCE et Astral a pour but de dénoncer sans réserve et avec détermination cette opération commerciale qui, nous en sommes convaincus, rendra le consommateur vulnérable à une augmentation importante de concentration la haussant à un niveau sans précédent dans l'industrie des médias télévisuels et radiophoniques.

Depuis plus de 30 ans nous avons livré une bataille de tous les instants au Canada pour favoriser la concurrence de façon générale. Nous intervenons maintenant vigoureusement

pour contrecarrer les velléités de BCE à revenir à sa position de monopole et de domination outrageuse.

Le CRTC et le Bureau de la concurrence sont intervenus régulièrement, chacun dans sa sphère de compétence, pour tenter favoriser la saine concurrence dans le domaine des médias et des communications. Option consommateurs est non seulement convaincu que la concurrence est bénéfique aux consommateurs canadiens mais aussi au milieu des affaires. Elle amène une augmentation de productivité et d'ingéniosité. Lorsqu'elle est présente dans une industrie, on y retrouve généralement des services/produits de haute qualité, des prix justes et raisonnables ainsi que des relations commerciales fournisseurs/consommateurs de qualité. Nous appuyons sans réserve chaque fois que les conditions du marché y sont favorables ou encore lorsque les instances réglementaires émettent des avis, ordonnances et décisions en ce sens.

Malgré les interventions et mises en garde récentes du CRTC et du Bureau de la concurrence, BCE persiste dans ses efforts d'augmenter sa mainmise sur l'industrie des télécommunications, ce qui a déjà et continuera d'avoir des conséquences nocives pour les canadiens.

3. Bell et les consommateurs

Avant de décrire plus précisément les impacts négatifs pour les consommateurs de l'acquisition d'Astral par BCE, il convient d'examiner la culture de BCE et ses pratiques commerciales dans les domaines où elle œuvre. Il est éclairant d'examiner le comportement récent de BCE envers les consommateurs dans des situations de monopole ou de concurrence réduite.

Tout d'abord, on constate que les usagers des régions rurales sont victimes de services déficients tant par la pauvreté des choix qui leur est offert – en particulier par les services internet où le faisceau de vitesses disponibles est réduit – que par le niveau élevé des prix pour la téléphonie terrestre et de la télévision par satellite.

Dans les régions, les usagers sont vulnérables, n'ont souvent pas le choix et ils en subissent les conséquences.

Bell fait aussi peu de cas de ses usagers dans plusieurs autres occasions. Illustrons ce point par deux exemples relativement récents : la pratique commerciale abusive sanctionnée par le Bureau de la concurrence et de la facturation sur papier.

Tout récemment, le Bureau de la Concurrence a exigé que BCE paie une sanction administrative de \$10 Millions pour publicité trompeuse, comme démontré par le document déposé en Annexe. Pendant plus de 4 ans, BCE a vendu plusieurs forfaits et services de téléphonie résidentielle, d'Internet, de télévision par satellite et de sans-fil à des prix au dessus de ceux annoncés. La méthode utilisée était la suivante : les clauses en petits caractères des ententes avec les usagers ne reflétaient pas la publicité sur laquelle une vaste majorité de consommateurs se basent pour faire leur choix de fournisseur de services.

En ce qui concerne la facturation, en plus d'être difficile à comprendre - ce qui fait en sorte que les usagers sont intimidés et décident fréquemment de ne pas faire de réclamations pour faire corriger les erreurs ou les abus -, BCE exige des frais supplémentaires de \$2 pour la facturation sur papier. Selon nous, BCE devrait non seulement éliminer ces charges, mais plutôt soustraire les frais d'un montant équivalent pour inciter l'utilisateur à ne pas demander une

facturation sur papier. En effet, les personnes âgées et celles qui sont plus démunies n'ont pas toutes accès à des outils informatiques ou à Internet.

BCE prend peut-être soin de ses actionnaires, mais pas nécessairement des consommateurs.

4. Raisons principales qui motivent Option consommateurs à demander l'annulation de l'acquisition d'Astral par BCE.

Option consommateurs est persuadé que l'acquisition d'Astral Média aura comme conséquences inévitables:

- **des augmentations substantielles de coûts aux usagers**
- **une dégradation importante de la qualité des services**
- **une réduction remarquable des options disponibles aux consommateurs**

D'ailleurs, dans la Politique 2011-771, le CRTC s'est lui-même dit «préoccupé par le fait que les actionnaires de Norouestel ont davantage tiré profit du cadre de réglementation par plafonnement des prix que ses clients». Il a ajouté que l'infrastructure de Norouestel est désuète, et que de nombreuses collectivités éloignées n'ont pas accès à des services comparables à ceux offerts dans le reste du Canada.

Si le CRTC n'intervient pas pour stopper la transaction, les téléspectateurs canadiens risquent d'être à la merci des hausses de tarifs et autres pratiques abusives de la part de BCE/Astral.

Quelques considérations importantes qui sous-tendent notre position :

BCE/Astral aura sous son contrôle :

- plus de 25 chaînes généralistes,
- Plus de 50 chaînes de télévision spécialisées et payantes,
- plus de 100 stations de radio au Canada,
- plus de 20 stations de radio au Québec,
- plus d'une centaines de sites web,
- 9500 panneaux publicitaires.

BCE/Astral aura une position outrageusement dominante :

- En télévision, BCE/Astral aura près de 40% des parts d'écoute au Canada. Cela placerait le Canada au cinquième rang en terme de concentration de parts d'écoute au

monde derrière le Mexique (Televisa Networks), le Brésil (Globo Communications), Israël (Channel 2), l'Italie (Mediaset). La Turquie, la Russie et la Chine seront très loin derrière le Canada. Le Canada est aujourd'hui un pays où la concentration de marché par Bell Media est déjà beaucoup trop élevé. L'acquisition d'Astral mettra le Canada dans une position intenable pour les consommateurs.

- BCE/Astral aurait la mainmise sur le créneau télévisuel le plus en croissance, celui des chaînes spécialisées. Ce qui veut dire que la domination de Bell Média ira rapidement en augmentant et affectera négativement la diversité de contenu offerte aux Canadiens.
- BCE/Astral aurait la propriété de 80% des chaînes spécialisées et payantes francophones les plus populaires.
- Au Québec, BCE/Astral aurait près de 2/3 des parts d'écoute pondérée des chaînes spécialisées et payantes de langue française et anglaise.
- BCE/Astral aurait un impact négatif extrêmement important sur l'industrie de la musique, en devenant, et de loin, le plus important radiodiffuseur au pays.
- De par sa taille, BCE/Astral sera, pour ainsi dire, seule pour négocier l'acquisition de films, d'événements sportifs, de séries télévisées, et autres contenus télévisuels produits au Canada ou à l'étranger ainsi que celle de création musicale canadienne. Bell pourrait non seulement imposer sa volonté au niveau des conditions commerciales, mais aussi quant au contenu (genre de production, message, le choix des créateurs et des artisans...).

Une telle concentration fera du Canada un des pays les plus rétrogrades au monde en permettant à une seule entreprise de jouir d'une des plus grandes dominations dans l'industrie des médias chez les diffuseurs privés sur son territoire et un des seuls pays qui permettent autant de puissance à une entreprise verticalement intégrée en contenu/plates-formes de diffusion.

5. Arguments de BCE

BCE prétend, en faisant l'acquisition d'Astral, augmenter la concurrence au Québec puisque elle serait soi-disant mieux placée pour faire face à Vidéotron. Nous trouvons étrange l'argument que de réduire la concurrence l'augmenterait. Nous pensons, au contraire, que l'acquisition limitera la possibilité pour qui que ce soit de faire une concurrence efficace à Bell. Bell sera au contraire en position de dicter ses conditions au marché. Dans l'industrie du sans-fil, les consommateurs ont commencé à obtenir des conditions commerciales raisonnables lorsque les instances décisionnelles ont sagement augmenté le nombre de licences d'exploitation d'entreprises de téléphonie cellulaire. Cela a eu un effet bénéfique tant au niveau des prix, que celui des choix et de la qualité des services. Cependant nous tenons tout de même à préciser que bien que les prix ont diminué depuis quelques années, les Canadiens subissent encore les effets nocifs de la longue durée de cet oligopole, comme on le

constate facilement lorsque l'on examine les études comparatives des services sans-fil entre nations.

Quant au bloc d'avantages de \$200 Millions offert par BCE pour renforcer sa position en vue d'obtenir l'acceptation de cette acquisition ainsi que la cession de 10 stations de radio, nous soutenons que ces mesures sont nettement insuffisantes pour compenser les dommages majeurs qu'elle causera aux Canadiens. Seule une annulation de cette transaction serait de nature à empêcher qu'un tel scénario se réalise.

C. CONCLUSION

Pour toutes ces raisons : Option consommateurs demande instamment au CRTC et au Bureau de la Concurrence l'annulation pure et simple de cette transaction en considération des graves conséquences que subiront les Canadiens si elle est approuvée.

En somme, Option consommateurs fait valoir par la présente son opposition à la demande de BCE et émet le souhait de comparaître à l'audience publique du 10 au 13 septembre 2012.

Le tout soumis respectueusement.

Robert Cazalais
Directeur général
Option consommateurs
Montréal, Québec
H2X 3V4

*****Fin du Document *****

ANNEXE

Le Bureau de la concurrence conclut une entente avec Bell Canada exigeant que Bell paie 10 millions de dollars pour publicité trompeuse

OTTAWA, le 28 juin 2011 — Le Bureau de la concurrence a annoncé aujourd'hui que Bell Canada a convenu de cesser de mener ce qui, selon les conclusions du Bureau, s'avère être des indications trompeuses à l'égard du prix de ses services. En vertu d'un consentement déposé auprès du Tribunal de la concurrence, Bell doit aussi payer une sanction administrative pécuniaire de 10 millions de dollars, soit le montant maximal prévu par la Loi sur la concurrence.

Le Bureau a conclu que depuis décembre 2007, Bell a facturé des tarifs supérieurs à ceux annoncés, et ce, pour plusieurs de ses services, notamment la téléphonie résidentielle, Internet, la télévision par satellite et le sans-fil. Les prix annoncés n'étaient en fait pas disponibles, étant donné que des frais obligatoires supplémentaires, comme ceux afférents au service Touch-Tone ainsi qu'aux services de location de modem et de télévision numérique, étaient cachés aux consommateurs dans des modalités en petits caractères.

« Je me réjouis que Bell ait coopéré à l'enquête du Bureau et prenne des mesures pour corriger sa publicité trompeuse », a indiqué Melanie Aitken, commissaire de la concurrence. « Lorsqu'un prix est proposé aux consommateurs, il doit être exact. Le fait d'inclure des modalités en petits caractères n'autorise pas les entreprises à annoncer des prix qui ne sont pas disponibles. »

À titre d'exemple, le site Web de Bell annonçait un forfait regroupant les services de téléphonie résidentielle, d'Internet et de télévision à partir de seulement 69,90 \$ par mois. Toutefois, il était impossible pour les clients de s'abonner au forfait au prix annoncé. En fait, le prix le plus bas, avec les frais obligatoires, était de 80,27 \$, soit environ 15 % de plus qu'annoncé. Les clients s'abonnant à ces services séparément étaient eux aussi aux prises avec la même information trompeuse, du fait que les frais supplémentaires étaient exclus du prix annoncé.

En vertu du consentement déposé aujourd'hui auprès du Tribunal, Bell a convenu de ce qui suit :

- modifier toutes les publicités non conformes sur les prix dans un délai de 60 jours;
- payer une sanction administrative pécuniaire de 10 millions de dollars.

Le Bureau de la concurrence, en tant qu'organisme d'application de la loi indépendant, veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.
