



Décision de radiodiffusion CRTC 2009-726

Ottawa, le 26 novembre 2009

Plainte de Quebecor Média inc. concernant les pratiques de Bell Télé contre le vol de signaux

Dans la présente décision, le Conseil se prononce sur la plainte déposée par Quebecor Média inc. (QMi) concernant les pratiques de Bell Télé contre le vol de signaux. Le Conseil conclut que les mesures qu'a prises Bell Télé contre le vol de signaux sont adéquates, et il rejette la plainte de QMi.

La plainte

1. Le Conseil a reçu, le 23 mars 2009, une plainte de Quebecor Média inc. (QMi) concernant les pratiques de Bell Télé contre le vol de signaux. QMi a expliqué qu'en 2003, de grandes entreprises canadiennes de distribution de radiodiffusion, y compris Bell Télé, se sont entendues pour prendre des mesures précises contre le vol de signaux.
2. QMi a fait savoir que Bell Télé a récemment instauré une nouvelle méthode de vente qui permettrait à une personne de se munir d'un ou de plusieurs récepteurs de Bell Télé et d'utiliser divers mécanismes de vol de signaux sans que Bell Télé puisse la retrouver. D'après QMi, cette pratique de vente au détail de récepteurs « prêts à l'emploi » remet en question les engagements que Bell Télé a pris en 2003. QMi a demandé au Conseil d'enquêter sur cette pratique de Bell Télé, et si nécessaire, d'obtenir un correctif dans les plus brefs délais.

Réponse de Bell Télé

3. En réponse à la plainte de QMi, Bell Télé a indiqué que les méthodes de vol de signaux ont évolué de manière à rendre désuètes les mesures préventives conçues en 2003. Le vol de ses signaux passe maintenant par l'exploitation de son système d'accès conditionnel au moyen de récepteurs de signaux de radiodiffusion en clair¹ plutôt qu'au moyen du piratage de récepteurs et de cartes à puces distribués par Bell Télé. Qui plus est, Bell Télé a signalé les mesures qu'elle a prises contre le problème de la fraude par la facturation combinée².

¹ Les récepteurs de signaux de radiodiffusion en clair peuvent être utilisés légalement pour recevoir des signaux satellites non chiffrés, comme ceux d'émissions en langues tierces en provenance de l'Europe, du Moyen Orient et de l'Asie ou ceux d'émissions religieuses en provenance des États-Unis qui ne sont généralement pas offertes par les entreprises de distribution de radiodiffusion.

² La fraude par facturation combinée consiste à initialiser plusieurs récepteurs sous un même numéro de compte à une adresse particulière et à distribuer ces récepteurs à des adresses différentes. Ce type de facturation combinée est différent de celui considéré par le Conseil dans *Décision relative à la pratique de marketing et de facturation selon laquelle une entreprise de distribution de radiodiffusion traite comme un abonnement unique la fourniture du service à des logements distincts appartenant au même propriétaire*, avis public de radiodiffusion CRTC 2006-133, 20 octobre 2006, où le Conseil examine les circonstances dans lesquelles la facturation combinée peut être légitime.

4. Bell Télé a expliqué qu'afin de combattre le vol de signaux par l'entremise de récepteurs de signaux de radiodiffusion en clair et de rétablir la sécurité de son système d'accès conditionnel, elle a entrepris en 2008 de réutiliser une série de contre-mesures électroniques antivol et à des frais élevés, de remplacer toutes ses cartes à puce. Depuis ce temps, les récepteurs de signaux de radiodiffusion en clair ne peuvent plus décoder les signaux satellites de Bell Télé.
5. De plus, afin de limiter au maximum la fraude par facturation combinée, Bell Télé a dit avoir pris les mesures suivantes :
 - Bell Télé envoie à ses détaillants des bulletins de mises à jour périodiques qui les incitent à aviser les acheteurs potentiels que tous les récepteurs attribués à un compte doivent être activés à la même adresse. Tous les récepteurs vendus ou loués sont accompagnés d'un exemplaire du contrat de service de Bell Télé, qui indique clairement qu'un récepteur ne peut être utilisé qu'à l'adresse inscrite au compte;
 - Bell Télé n'inclut plus d'antennes satellites dans les emballages vendus en magasin, ce qui diminue le nombre d'auto-installations par les clients. Le service d'installation de Bell Télé se charge d'installer les antennes, et les installateurs peuvent ainsi vérifier l'emplacement de l'équipement;
 - pour vérifier l'emplacement des récepteurs en usage, Bell Télé a lancé en 2003 un programme d'appels de vérification de compte qui se poursuit encore. Bell Télé croit que ce programme a réussi à contrôler très efficacement la facturation combinée.
6. En somme, Bell Télé avance que la plainte peut être rejetée, car elle est d'avis que les pratiques qu'elle a adoptées lui permettent de combattre le vol de signaux et de contrôler la facturation combinée avec efficacité.

Réplique de QMi à Bell Télé

7. QMi a déclaré que les mesures de Bell Télé contre le vol de signaux au moyen d'équipement piraté sont suffisantes, mais qu'elle est insatisfaite des mesures de Bell Télé contre la fraude par facturation combinée.

Analyse et décision du Conseil

8. Comme QMi s'est dite en accord avec les mesures de Bell Télé contre le vol de signaux au moyen de récepteurs « prêts à l'emploi », le Conseil estime que la question à résoudre consiste à savoir si les mesures de Bell Télé contre la fraude par l'entremise de la facturation combinée sont adéquates.

9. Le Conseil convient que les méthodes de vol de signaux ont beaucoup évolué depuis 2003, et il note que le moyen actuel le plus efficace afin de limiter la fraude par la facturation combinée consiste à vérifier électroniquement l'emplacement de l'équipement grâce à une connexion au réseau de distribution établie au moment de l'installation. Le Conseil souligne, cependant, que Bell Télé a indiqué qu'il lui était impossible, pour l'instant, de mettre en place un tel système de vérification électronique.
10. Le Conseil note les mesures que Bell Télé a prises afin de limiter la fraude par la facturation combinée, et il a pris connaissance en particulier des détails du programme de vérification des comptes d'utilisateurs de Bell Télé mentionné précédemment. Le Conseil est d'avis que ce programme est adéquat, bien qu'il ne remplace pas une vérification électronique de l'emplacement de l'équipement.

Conclusion

11. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les mesures que Bell Télé a mises en place tiennent compte de l'évolution des méthodes de vol de signaux, qu'elles sont adéquates et, qu'en ce moment, aucun correctif n'est nécessaire. Par conséquent, le Conseil rejette la plainte de QMi concernant les pratiques de Bell Télé contre le vol de signaux.

Secrétaire général

La présente décision est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consultée en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant :

<http://www.crtc.gc.ca>.