

# Collège d'autorisation et de contrôle

## Avis n°12/2009

**Contrôle de la réalisation des obligations de la société coopérative à responsabilité limitée NEWICO (déclarée le 3 juillet 2008 en tant que distributeur de services de radiodiffusion par câble) pour l'exercice 2008**

### **1. Introduction**

En exécution de l'article 133 §1<sup>er</sup> 8° du décret sur les services de médias audiovisuels, le Conseil supérieur de l'audiovisuel rend un avis sur la réalisation des obligations de NEWICO au cours de l'exercice 2008, en fondant son examen sur le rapport et les compléments d'informations transmis par le distributeur de services.

Le présent avis porte sur la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2008.

### **2. Inventaire des obligations du distributeur**

- **Identification du prestataire, dont la transparence de ses structures de propriété et de contrôle (articles 6§§2-3 et 75§2 du décret) :**

Toutes les pièces demandées ont été communiquées par le distributeur. Les informations sont intégrées au dossier administratif constitué et tenu à jour par le CSA.

- **Offre de services (articles 75§2, 81 à 83 du décret) :**

Le Collège constate le défaut de contrat de distribution pour la diffusion de nombreux services de télévision belge et étrangers. Or, en l'absence de communication des conventions conclues par le distributeur de services avec les éditeurs de services concernés, le CSA demeure dans l'incapacité de vérifier pour l'exercice 2008 l'existence d'un accord de l'éditeur sur la distribution de son service, d'une autorisation ou d'un acte analogue du service concerné par le régulateur compétent ainsi que des conditions – éventuellement particulières – de reprise de l'éditeur dans l'offre du distributeur.

Le distributeur de services est dès lors invité à régulariser la situation dans les meilleurs délais et au plus tard pour le prochain contrôle annuel.

- **Péréquation tarifaire (article 76 du décret) :**

Les informations demandées ont été communiquées par le distributeur de services. Les pièces sont intégrées au dossier administratif constitué et tenu à jour par le CSA.

NEWICO se réfère à la décision du CAC du 12 novembre 2008 selon laquelle le Collège estime satisfaisants les explications et les engagements fournis par le distributeur de services (TECTEO), en lien avec le plan de modernisation du réseau, lui permettant de garantir la mise en œuvre de l'article 76 du décret du 27 février sur la radiodiffusion.

S'agissant du suivi des engagements pris par TECTEO - dont NEWICO est actuellement une filiale - au sujet de la péréquation tarifaire, une évaluation sera réalisée par le CSA en octobre 2009. Ces engagements ne concernent toutefois que les garanties d'équité dans la planification de la modernisation du réseau TECTEO/NEWICO, afin de rendre identique l'offre de canaux et chaînes pour un même tarif pratiqué à l'égard du consommateur.

Il est constaté une unité dans l'offre de services et la tarification pratiquée, mais uniquement à l'intérieur de chaque zone régionale (les huit anciens réseaux) : ainsi au moins 5 offres différentes ont été répertoriées en numérique, pour un tarif également distinct et non proportionné au nombre de chaînes disponibles (par exemple : 140,24 euros/an pour 31 chaînes à Braine-le-Comte, Jodoigne et Helecine ; 146,31 euros/an pour 39 chaînes à Quévy et Dour ; 158,24 euros pour 30 chaînes à Soignies, Tournai, Froidmont et Hérisson ; 153,75 euros pour 45 chaînes à Moucron, Dottignies et Pecq ; 149,52 euros/an pour 29 chaînes à Namur, Wépion, Philippeville et Eghezée).

Dans ce sens, les prescrits de l'article 76 ne semblent pas mis en œuvre par le distributeur de services.

Le Collège évaluera la réalisation des engagements pris par le distributeur NEWICO en octobre 2009 quant à l'ensemble des prescrits de l'article 76.

- **Promotion de la diversité culturelle et linguistique (article 79 et 80 du décret) :**

Le nombre d'abonnés au 30 septembre 2008 a été communiqué. Les données sont insérées au dossier administratif constitué et mis à jour par le CSA.

- **Relations avec les utilisateurs finaux (article 78 du décret et Recommandation du Collège d'autorisation et de contrôle du CSA du 22 novembre 2006 relative à la mise en œuvre de l'article 78) :**

Le rapport 2008 du service de médiation pour les télécommunications révèle une augmentation de 241 % du nombre de plaintes à l'encontre de Voo (regroupant Tecteo, NewICo et Brutélé). Sur les 791 plaintes reçues, plus de la moitié vise des problèmes de facturation et en particulier la perception par les opérateurs de montants indus suite à des erreurs administratives, voire une double facturation pour certains plaignants. Or même après l'intervention du service de médiation, les plaintes concernant les montants indus ont tardé à être résolues, l'opérateur ne veillant pas au remboursement immédiat des clients concernés. Un manque de clarté de la présentation des factures en général est également épinglé par le médiateur. En outre, des remarques visent la difficile disponibilité du service de clientèle de Voo.

Le rapport pointe enfin la laborieuse collaboration entre l'opérateur et le service de médiation, découlant notamment de la structure complexe de Voo. Le rapport relève notamment que « l'obligation relative à la suspension de la procédure de perception des montants contestés pendant les quatre premiers mois du traitement de la plainte est rarement respectée par Voo. Des lignes sont ainsi coupées en dépit de cette obligation et la contestation n'est pas prise en considération. De surcroît, l'opérateur interrompt souvent d'autres services en plus de ceux qui font l'objet de la plainte. Si la plainte concerne par exemple Internet, Voo coupe aussi la télévision lorsque le client dispose également d'un abonnement de ce type. Cette pratique est contraire aux dispositions de l'article 119 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ».

« En ce qui concerne les prises de position de l'opérateur », le rapport constate que « Voo donne souvent des réponses trop sommaires. Elles se limitent à une seule phrase, dans laquelle l'opérateur indique simplement ce qu'il fera ou ne fera pas. Voo ne donne aucune explication sur ce qui s'est passé selon lui (une sorte d'historique) et ne dit pas pourquoi il a agi d'une certaine façon. Le service de médiation peut, dès lors, difficilement vérifier si une solution a bien été proposée pour résoudre le

*problème ou voir en quoi Voo a agi correctement ou non. Cette situation oblige le service de médiation à demander à plusieurs reprises des informations supplémentaires à Voo, si bien que les plaintes restent plus longtemps en traitement.»*

Le Collège attire donc l'attention du distributeur sur la situation pressentie par les services du CSA suite aux plaintes régulièrement reçues par le régulateur et confirmée par le médiateur. Une réflexion particulière doit être menée par le distributeur pour répondre au mieux aux attentes des utilisateurs notamment en termes de communication et de suivi de la facturation.

- **Présentation comptable (article 77 du décret et Recommandation du Collège d'autorisation et de contrôle du CSA du 31 mai 2006 relative à la mise en œuvre de l'article 77) :**

Les documents comptables de NEWICO ne sont pas encore publiés. Le contrôle de la mise en œuvre de la disposition décréte est dès lors reporté à juillet 2009.

- **Ressources et services associés (articles 123 à 128 du décret) :**

Toutes les informations demandées ont été transmises par le distributeur. Les données sont versées au dossier administratif constitué et tenu à jour par le CSA.

### **3. Avis du Collège d'autorisation et de contrôle**

Le Collège d'autorisation et de contrôle décide de reporter le contrôle du respect de l'article 77 du décret au mois de juillet 2009, après publication des comptes annuels de NEWICO.

Concernant l'offre de services de télévision, le Collège d'autorisation et de contrôle constate l'absence de convention de distribution conclue entre le distributeur de services et plusieurs éditeurs de services principalement étrangers et invite dès lors NEWICO à régulariser la situation dans les meilleurs délais et au plus tard pour le prochain contrôle annuel.

Le Collège décide d'évaluer la réalisation des engagements pris par le distributeur NEWICO en octobre 2009, quant à l'ensemble des prescrits de l'article 76 du décret.

Nonobstant ces observations, le Collège d'autorisation et de contrôle est d'avis que NEWICO a respecté, pour l'exercice 2008, les obligations que lui impose le décret sur les services de médias audiovisuels.

Fait à Bruxelles, le 4 juin 2009.