

Collège d'autorisation et de contrôle

Avis n°13/2009

Contrôle de la réalisation des obligations de la société coopérative à responsabilité limitée de droit public TECTEO, anciennement ALE (déclarée le 16 mai 2005 en tant que distributeur de services de radiodiffusion par câble) pour l'exercice 2008.

1. Introduction

En exécution de l'article 133 §1^{er} 8° du décret sur les services de médias audiovisuels, le Conseil supérieur de l'audiovisuel rend un avis sur la réalisation des obligations de Tecteo 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^{er} 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) :**

S'agissant du suivi des engagements pris par Tecteo au sujet de la péréquation tarifaire, une évaluation sera réalisée par le CSA en octobre 2009.

- **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, NewCo 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 Tecteo 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 Tecteo.

S'agissant du principe de péréquation tarifaire, le Collège réalisera courant du mois d'octobre 2009 une évaluation des engagements pris par Tecteo afin de garantir la mise en œuvre de l'article 76 du décret.

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 Tecteo à régulariser la situation dans les meilleurs délais et au plus tard pour le prochain contrôle annuel.

Nonobstant ces observations, le Collège d'autorisation et de contrôle est d'avis que Tecteo 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.