



Avis public de télécom CRTC 2007-15

Ottawa, le 22 août 2007

Instance portant sur l'examen de la délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Référence : 8665-C12-200711756

Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance afin d'examiner son intention de déléguer ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Introduction

1. Dans le projet de loi C-37, *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications* (la modification de la Loi), entrée en vigueur le 30 juin 2006, le Parlement a modifié la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) afin de conférer au Conseil le pouvoir d'établir une liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNTE). La Loi confère au Conseil le pouvoir de gérer des bases de données ou des systèmes opérationnels relativement à la LNTE ou de déléguer à toute personne ses pouvoirs concernant la liste en question. Aux termes de l'article 41 de la Loi¹, le Conseil peut déléguer ses pouvoirs de mener des enquêtes afin de déterminer s'il y a eu infraction ou manquement à une mesure prise par le Conseil. La Loi autorise également le délégataire du Conseil à fixer des frais pour l'exercice des pouvoirs qui lui sont délégués et permet au Conseil de régir les tarifs imposés par le délégataire et les modalités d'exercice des pouvoirs qu'il lui a délégués.
2. Dans la décision de télécom 2007-47, le Conseil a approuvé les rapports de consensus et de non-consensus que le Groupe de travail sur le fonctionnement de la LNTE du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (le GTFL) a déposés le 26 juillet 2006. Les rapports contenaient des recommandations sur la gestion de la base de données de la LNTE et sur l'accès à la liste qu'elle renferme.
3. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a énoncé ses conclusions concernant l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2006-4. Dans cette décision, le Conseil a établi un cadre global pour la création d'une LNTE et énoncé les Règles sur les télécommunications non sollicitées (incluant les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les compositeurs-messagers automatiques).

¹ Selon l'article 41 de la Loi, « le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire – compte tenu de la liberté d'expression – pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées ».

4. Dans la décision de télécom 2007-47, le Conseil a conclu que toutes les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées que l'administrateur de la LNNTE recevra et jugées à première vue des infractions aux règles, ainsi que les plaintes que l'administrateur de la LNNTE ne peut évaluer en raison de leur complexité, seront acheminées au Conseil pour fins d'enquête.
5. Dans la décision de télécom 2007-47, le Conseil a approuvé la recommandation du GTFL selon laquelle le Conseil doit conserver la responsabilité de décider s'il y a lieu d'émettre un avis de violation. Le Conseil a également jugé approprié d'effectuer des enquêtes approfondies, au besoin, afin de déterminer le bien-fondé d'émettre un tel avis.

Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil

6. Le Conseil a l'intention de déléguer ses pouvoirs d'enquête à un tiers autre que l'administrateur de la LNNTE. Le Conseil fait remarquer que ce tiers peut imposer des frais, conformément au paragraphe 41.4(1) de la Loi, pour l'exercice des pouvoirs délégués. Le Conseil peut, de son côté, conformément à l'article 41.5 de la Loi, réglementer de tels tarifs.
7. Le Conseil a également l'intention d'exiger que tous les télévendeurs et les clients des télévendeurs, peu importe s'ils effectuent des télécommunications non assujetties aux Règles sur la LNNTE, s'inscrivent auprès de l'administrateur de la LNNTE et lui fournissent des renseignements sur leur organisme, de manière à faciliter les enquêtes au sujet des plaintes ainsi que le versement des frais que le délégataire du Conseil pourrait imposer.
8. Le Conseil entend conserver la responsabilité d'émettre des avis en cas de violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées, conformément au paragraphe 72.07(1) de la Loi.

Appel d'observations

9. Le Conseil invite donc les parties à déposer des observations sur ce qui suit :
 - a. l'intention du Conseil de déléguer à un tiers ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées, lequel pourra imposer des frais pour l'exercice de ces pouvoirs;
 - b. le tiers auquel le Conseil déléguerait ses pouvoirs d'enquête;
 - c. l'intention du Conseil d'établir une règle obligeant tous les télévendeurs et les clients des télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications non assujetties aux Règles sur la LNNTE, de s'inscrire auprès de l'administrateur de la liste, de lui fournir des renseignements et de payer les frais que pourrait imposer le tiers responsable des enquêtes sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

10. Dans l'avis public de télécom 2007-16, le Conseil a amorcé une instance afin d'examiner et d'approuver la structure et le mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications inc. (CPRST). Dans le cadre de cette instance, il faut notamment examiner si le CPRST serait un tiers approprié auquel le Conseil pourrait déléguer ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Puisque le dossier de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2007-16 traitera des enjeux décrits dans le présent avis, il sera versé au dossier de la présente instance.
11. Les personnes qui désirent participer à la présente instance (et qui souhaitent recevoir des copies de tous les mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **11 septembre 2007** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au numéro suivant : 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
12. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
13. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **1^{er} octobre 2007**.
14. Toute personne désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies d'autres mémoires, peut le faire en écrivant au Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués au paragraphe 11 ou en remplissant le formulaire en ligne, au plus tard le **1^{er} octobre 2007**.
15. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations en réplique et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **11 octobre 2007**.
16. Le Conseil a l'intention de publier, au plus tard le **29 février 2008**, une décision sur les questions soulevées dans la présente instance.
17. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera tous au dossier public de l'instance.
18. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
19. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
20. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.

21. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention ***Fin du document*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe de chaque mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
22. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

Avis important

23. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
24. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
25. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
26. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

27. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274
Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional
2125, 11^e Avenue, bureau 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications, Avis public de télécom CRTC 2007-16, 22 août 2007*
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007*

- *Rapports du Groupe de travail sur le fonctionnement de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion*, Décision de télécom CRTC 2007-47, 3 juillet 2007
- *Instance visant à établir le cadre de la liste nationale de numéros de téléphone exclus et à examiner les règles de télémarketing*, Avis public de télécom CRTC 2006-4, 20 février 2006, modifié par l'Avis public de télécom CRTC 2006-4-1, 13 mars 2006

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>