



Avis public de télécom CRTC 2008-14

Ottawa, le 20 octobre 2008

Avis de consultation

Appel aux observations sur d'éventuelles modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées

Référence : 8665-C12-200814021

Introduction

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 à 41.7 et 72.01 à 72.15 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). En vertu de ces dispositions, dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre applicable à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et a énoncé les Règles sur les télécommunications non sollicitées, qui comprennent les Règles sur la LNTE, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)¹. La LNTE et les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008.
2. Dans le cadre de la mise en application de la LNTE et des Règles sur les télécommunications non sollicitées, le Conseil a cerné trois questions qu'il faut aborder, selon lui, en ce moment :
 1. Faut-il exclure de l'application des Règles sur la LNTE les télécommunications à des fins de télémarketing faites lors d'une élection fédérale, provinciale ou municipale par ou pour le compte de candidats qui ne sont pas des candidats d'un parti politique enregistré (candidats tiers)?
 2. Faut-il rendre permanente l'inscription par les consommateurs de numéros de télécommunication sur la LNTE?
 3. Pour les télécommunications non sollicitées effectuées en utilisant un CMA à des fins autres que de sollicitation (télécommunications par CMA), faut-il maintenir la règle selon laquelle les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales s'appliquent seulement si elles sont plus strictes que celles fixées par le Conseil?

¹ La version la plus récente des Règles sur les télécommunications non sollicitées figure à l'annexe de la décision de télécom 2008-6-1: <http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2008/dt2008-6-1.htm#m1>.

Appel aux observations

Exemption des candidats tiers

3. Les Règles sur la LNNTE interdisent aux télévendeurs de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément (Règles sur la LNNTE, article 4). Les télévendeurs qui font des télécommunications à des fins de télémarketing pour leur propre compte et les clients de télévendeurs doivent être abonnés à la LNNTE et payer à l'administrateur de la liste tous les frais applicables (Règles sur la LNNTE, articles 6 et 7).
4. En vertu des alinéas 41.7(1)c) et d) de la *Loi*, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites par un parti politique qui est un parti enregistré ou un candidat d'un parti de ce genre, ou pour son compte². Un parti politique est considéré comme parti enregistré s'il répond en ce sens à la définition au paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada*, L.C. 2000, ch. 9, ou s'il est enregistré en vertu des lois provinciales pour les besoins d'une élection provinciale ou municipale³.
5. Le Conseil relève, cependant, que dans de nombreuses provinces, les lois qui régissent les élections municipales ne prévoient pas l'enregistrement des partis politiques. Par conséquent, les candidats aux élections municipales dans ces provinces ne peuvent être candidats d'un parti politique enregistré et de ce fait les télécommunications à des fins de télémarketing qu'ils effectuent ou qui sont effectuées pour leur compte ne sont pas exemptées des Règles sur la LNNTE en vertu du paragraphe 41.7(1) de la *Loi*.
6. De plus, le Conseil fait observer que certains candidats peuvent choisir de ne pas être candidats d'un parti enregistré aux fins d'une élection fédérale, provinciale ou municipale. De ce fait, ces candidats également ne bénéficient pas de l'exemption des Règles sur la LNNTE figurant au paragraphe 41.7(1) de la *Loi*.
7. Selon l'avis préliminaire du Conseil, il ne semble pas y avoir de raison convaincante pour traiter les candidats tiers autrement que les candidats des partis enregistrés aux fins d'une exemption des Règles sur la LNNTE.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil sollicite les observations des parties intéressées pour savoir s'il devrait faire une règle visant l'exemption des télécommunications à des fins de télémarketing faites par des candidats tiers, ou pour leur compte, des Règles sur la LNNTE. Le Conseil estime que ces candidats devraient répondre à la définition de « candidat » énoncée au paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada* ou être considérés comme candidats selon la loi provinciale aux fins d'une élection provinciale ou municipale afin de bénéficier de l'exemption.

² L'article 41.7 de la *Loi* est retranscrit à l'annexe du présent avis.

³ En vertu du paragraphe 35(1) de la *Loi d'interprétation*, L.R. 1985, ch. I-21, « province » signifie « Province du Canada, ainsi que le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le territoire du Nunavut ». Les références faites à « province » et à « provincial » dans le présent avis comprennent également les trois territoires.

Période d'inscription sur la LNNTE

9. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a pris note des préoccupations sur le risque encouru par les consommateurs qui ont obtenu un nouveau numéro de ne pas recevoir des télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'ils le souhaiteraient, si les numéros de télécommunication débranchés ou réattribués ne sont pas supprimés de la LNNTE.
10. Le Conseil, cependant, a estimé que la mise en place d'un processus selon lequel l'administrateur de la LNNTE supprimait de la liste des numéros de télécommunication débranchés et réattribués engendrerait pour les fournisseurs de services de télécommunication et l'administrateur de la LNNTE des coûts qui pourraient s'avérer excessifs.
11. Le Conseil a donc établi une période d'inscription sur la LNNTE de trois ans afin d'atténuer les conséquences liées au non-retrait des numéros débranchés et réattribués. À la fin de cette période de trois ans, il incombe au consommateur de réinscrire son numéro de télécommunication sur la LNNTE.
12. Étant donné le temps qui s'est écoulé depuis la publication de la décision de télécom 2007-48 et le fait que la LNNTE est maintenant en application, le Conseil sollicite les observations des parties intéressées pour savoir s'il y a une méthode efficace et rentable pour s'assurer que les numéros de télécommunication débranchés et réattribués sont supprimés de la LNNTE. Il sollicite également des observations sur la question de savoir si une telle méthode devrait être mise en place afin de rendre permanente l'inscription par les consommateurs de numéros de télécommunication sur la LNNTE⁴.

Restrictions des heures d'appel pour les télécommunications par CMA

13. Dans l'ordonnance de télécom 94-1073, le Conseil a établi des restrictions en matière d'heures d'appel concernant l'utilisation des CMA pour faire des télécommunications non sollicitées à des fins autres que de sollicitation. Le Conseil fait remarquer que ces restrictions ne s'appliquaient pas cependant aux appels régis par les lois provinciales qui fixaient des restrictions des heures d'appel.
14. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a décidé que les restrictions en matière d'heures d'appel devraient continuer à s'appliquer aux télécommunications par CMA. De plus, le Conseil a établi une règle selon laquelle les télécommunications par CMA sont restreintes aux heures prévues dans les lois provinciales uniquement si ces heures sont plus restrictives que celles qu'il a établies au paragraphe 4b) des Règles sur les CMA (les Règles sur les CMA, paragraphe 4c)).
15. Le Conseil fait remarquer que, dans bien des cas, les lois provinciales régissant les télécommunications non sollicitées à des fins autres que de sollicitation, comme la loi qui réglemente les appels faits pour percevoir des comptes en souffrance, prévoient des restrictions sur les heures d'appel moins limitées que celles énoncées par le Conseil⁵. Le Conseil souligne que, jusqu'au 30 septembre 2008, soit la date d'entrée en vigueur des modifications aux Règles

⁴ Les consommateurs conserveraient la possibilité d'annuler l'inscription de leur numéro de télécommunication.

⁵ Tel qu'il est expliqué à la note de bas de page 3, toute référence faite à « province » et à « provincial » dans le présent avis comprend les trois territoires.

sur les télécommunication non sollicitées établies dans la décision de télécom 2007-48, y compris les Règles sur les CMA, ceux qui faisaient des télécommunications par CMA ont été à même de suivre ces restrictions des heures d'appel moins limitatives.

16. Le Conseil sollicite des observations pour savoir s'il devrait maintenir la règle s'appliquant aux télécommunications par CMA selon laquelle il faudrait appliquer les restrictions en matière d'heures d'appel prévues dans les lois provinciales uniquement si elles sont plus rigoureuses que celles que le Conseil a établies.

Procédure

17. Les parties qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **30 octobre 2008** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 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.
18. 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.
19. 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 **4 décembre 2008**.
20. 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 **19 décembre 2008**.
21. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
22. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
23. 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.
24. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
25. 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.
26. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

27. 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

28. 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.
29. 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.
30. 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.
31. 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

32. 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

- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 20 octobre 2008

- *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
- Ordonnance Télécom CRTC 94-1073, 12 septembre 1994

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>

41.7 (1) L'ordonnance du Conseil qui impose des mesures au titre de l'article 41 concernant les renseignements contenus dans les systèmes informatiques, administratifs ou opérationnels ou les banques de données gérés aux termes de l'article 41.2 pour les besoins d'une liste d'exclusion nationale ne s'applique pas aux télécommunications suivantes :

a) la télécommunication faite par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ou pour son compte;

b) la télécommunication faite au destinataire :

(i) avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite — a une relation d'affaires en cours,

(ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;

c) la télécommunication faite par un parti politique qui est un parti enregistré au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada* ou qui est enregistré en vertu des lois provinciales pour les besoins d'une élection provinciale ou municipale, ou pour son compte;

d) la télécommunication faite par un candidat à l'investiture, un candidat à la direction ou un candidat d'un parti politique visé à l'alinéa c), ou pour son compte, ou par l'équipe de la campagne officielle de ce candidat ou pour son compte;

e) la télécommunication faite par un regroupement de membres d'un parti politique visé à l'alinéa c) pour une circonscription, ou pour son compte;

f) la télécommunication faite dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage auprès du public;

g) la télécommunication faite dans l'unique but de solliciter l'abonnement à un journal largement diffusé.

(2) Les définitions qui suivent s'appliquent au paragraphe (1).

«candidat » S'entend soit au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada*, soit d'un candidat dont la candidature à une élection provinciale ou municipale a été confirmée par un parti politique qui est enregistré en vertu des lois provinciales.

«candidat à la direction » S'entend soit au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada*, soit d'un candidat à la direction d'un parti politique qui est enregistré en vertu des lois provinciales.

«candidat à l'investiture » S'entend soit au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada*, soit d'un candidat — dans le cadre d'une élection provinciale ou municipale — à l'investiture d'un parti politique qui est enregistré en vertu des lois provinciales.

«relation d'affaires en cours » Relation d'affaires qui a été créée par une communication bilatérale entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire, et qui découle :

a) soit de l'achat de services ou de l'achat ou de la location de produits par le destinataire, au cours des dix-huit mois précédant la date de la télécommunication, auprès de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;

b) soit d'une demande — y compris une demande de renseignements — présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;

c) soit de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication.

(3) La personne qui fait la télécommunication visée au paragraphe (1) est tenue, au début de la télécommunication, d'en préciser l'objet ainsi que le nom de la personne ou de l'organisme pour le compte duquel elle est faite.

(4) La personne ou l'organisme qui est dispensé, en application du paragraphe (1), de l'application d'une ordonnance du Conseil imposant des mesures au titre de l'article 41 doit maintenir sa propre liste d'exclusion et veiller à ce qu'aucune télécommunication ne soit faite pour son compte aux personnes qui ont demandé de ne pas recevoir de telles télécommunications.

(5) Les paragraphes (3) et (4) ne s'appliquent pas à la personne faisant la télécommunication visée à l'alinéa (1)f).