



## Décision de télécom CRTC 2010-135

Ottawa, le 5 mars 2010

### **Demande présentée par All Points Solutions Inc. en vue de faire revoir et modifier la décision de télécom 2009-688 relative à des violations des *Règles sur les télécommunications non sollicitées***

Numéro de dossier : 8662-A99-200916455

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par All Points Solutions Inc. (All Points), datée du 1<sup>er</sup> décembre 2009, dans laquelle l'entreprise a demandé au Conseil de revoir et de modifier la décision de télécom 2009-688. Dans cette décision, le Conseil a imposé à All Points des sanctions administratives pécuniaires (SAP) totalisant 7 000 \$.
2. All Points a fait valoir que sa demande reposait sur les motifs suivants : 1) All Points achemine des télécopies de télémarketing à des entreprises uniquement; 2) d'autres télévendeurs acheminent des télécopies à l'instar d'All Points; 3) All Points est désormais abonnée à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE); et 4) le Conseil n'effectue pas d'enquêtes concernant les fournisseurs ou les revendeurs de « listes téléphoniques de clients des services d'affaires » [traduction].

### **Contexte**

3. Le 12 août 2009, le Conseil a signifié un procès-verbal de violation à All Points en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal avisait All Points qu'elle avait acheminé des télécopies de télémarketing à des numéros de consommateurs figurant sur la LNNTE, à l'encontre des dispositions de la partie II, article 4<sup>1</sup> des *Règles sur les télécommunications non sollicitées* (les *Règles*) du Conseil.
4. All Points avait jusqu'au 14 septembre 2009 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal ou pour déposer des observations auprès du Conseil au sujet des violations.
5. All Points a déposé des observations, datées du 8 septembre 2009, faisant valoir ce qui suit :
  - i. elle est une entreprise de télémarketing par télécopieur qui ne vise que les entreprises;
  - ii. elle achète des « listes téléphoniques de clients des services d'affaires » d'un fournisseur;
  - iii. elle n'achemine pas de télécopies à répétition et elle traite les demandes de retrait.

---

<sup>1</sup> Selon la partie II, article 4 des *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, il est interdit au télévendeur 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 à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur.

6. Après avoir examiné les observations et les éléments de preuve déposés devant lui, le Conseil a conclu ce qui suit :
  - i. All Points avait acheminé des télécopies de télémarketing à des numéros résidentiels de consommateurs figurant sur la LNNTE;
  - ii. même si All Points a acheté sa liste téléphonique d'un fournisseur, il lui incombe, comme télévendeur, de s'assurer que les numéros auxquels elle achemine des télécopies sont strictement des numéros d'affaires et non des numéros de consommateurs figurant sur la LNNTE;
  - iii. l'envoi d'une seule télécopie au numéro d'un consommateur figurant sur la LNNTE constitue une violation des *Règles*; le fait que l'entreprise n'ait pas acheminé des télécopies à répétition n'est pas pertinent. De plus, le fait qu'All Points retire des listes téléphoniques les numéros des personnes qui en font la demande ne l'exempte pas de l'obligation de respecter les *Règles*.
7. Le Conseil a conclu qu'All Points avait enfreint les *Règles*, comme indiqué dans le procès-verbal de violation, et lui a imposé des SAP totalisant 7 000 \$.

#### **Critères applicables aux demandes de révision, d'annulation et de modification des décisions de télécom du Conseil**

8. Dans l'avis public de télécom 98-6, le Conseil a décrit les critères qu'il utilise pour traiter les demandes de révision et de modification déposées en vertu de l'article 62 de la *Loi*. En particulier, le Conseil a déclaré que les requérantes doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale résultant, par exemple, d'un ou de plusieurs des critères suivants : i) une erreur de droit ou de fait; ii) un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans la procédure initiale; ou iv) un nouveau principe découlant de la décision.
9. Le Conseil interprète la demande d'All Points visant la révision et la modification de sa décision comme une affirmation que la décision initiale comportait des erreurs de fait et de droit résultant : 1) de la conclusion du Conseil qu'All Points avait acheminé des télécopies de télémarketing à des numéros de consommateurs figurant sur la LNNTE; 2) de l'omission prétendue du Conseil de poursuivre les autres télévendeurs qui acheminent des télécopies de télémarketing à l'instar d'All Points; et 3) de l'omission prétendue du Conseil d'enquêter au sujet des fournisseurs et des revendeurs de « listes téléphoniques de clients des services d'affaires ». All Points a également affirmé qu'il y avait eu un changement de faits depuis la publication de la décision, à savoir qu'All Points est maintenant abonnée à la LNNTE.

## **Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale?**

### **a) Le Conseil a-t-il fait une erreur en concluant qu'All Points avait acheminé des télécopies de télémarketing à des consommateurs figurant sur la LNNTE?**

10. All Points a fait valoir qu'elle n'achemine des télécopies de télémarketing qu'à des clients des services d'affaires. Elle a soutenu que le fait que les numéros résidentiels faisant l'objet de la décision de télécom 2009-688 ne figuraient pas sur la liste téléphonique qu'elle a achetée prouvait qu'elle n'avait acheminé aucune télécopie à ces numéros résidentiels.
11. Le Conseil fait remarquer qu'All Points n'a pas nié, dans les observations qu'elle a déposées avant la publication de la décision de télécom 2009-688, qu'elle avait acheminé les sept télécopies de télémarketing. Elle a plutôt affirmé que les numéros composés appartenaient à des clients des services d'affaires. Le Conseil fait remarquer que, dans la présente demande de révision et de modification, All Points nie que les télécopies ont été acheminées, contrairement à ses représentations initiales.
12. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2009-688, il a conclu qu'All Points avait acheminé sept télécopies de télémarketing à des numéros résidentiels de consommateurs figurant sur la LNNTE. De plus, il fait remarquer que chacune des sept télécopies contenait le nom et le numéro de téléphone d'All Points à titre d'expéditrice des télécopies, et que celles-ci avaient été acheminées à des consommateurs figurant sur la LNNTE.
13. Par conséquent, le Conseil établit qu'il n'a fait aucune erreur en concluant qu'All Points avait acheminé sept télécopies de télémarketing à des consommateurs figurant sur la LNNTE.

### **b) Le Conseil a-t-il fait une erreur pour avoir prétendument omis de poursuivre les autres télévendeurs qui acheminent des télécopies de télémarketing à l'instar d'All Points?**

14. All Points a fait valoir qu'elle exploite une entreprise de télémarketing par télécopieur à l'instar d'autres télévendeurs qui, eux, ne sont pas poursuivis par le Conseil en raison de leurs pratiques.
15. Le Conseil fait remarquer qu'il a pris des mesures à l'égard d'autres entreprises de télémarketing par télécopieur ayant commis les mêmes violations qu'All Points<sup>2</sup>.
16. Néanmoins, le Conseil estime que l'affirmation n'est pas pertinente quant au fait d'établir si All Points a, en fait, acheminé des télécommunications de télémarketing à l'encontre des *Règles*.

### **c) Le Conseil a-t-il fait une erreur pour avoir prétendument omis d'enquêter au sujet des fournisseurs et des revendeurs de « listes téléphoniques de clients des services d'affaires »?**

17. All Points a fait valoir que le Conseil devrait enquêter afin de savoir si les fournisseurs ou les revendeurs de « listes téléphoniques de clients des services d'affaires » respectent les *Règles*.

---

<sup>2</sup> Voir les décisions de télécom 2009-522, 2009-523, 2009-524 et 2009-756.

18. Le Conseil fait remarquer que, en vertu des *Règles*, il incombe au télévendeur qui effectue des télécommunications de télémarketing de voir à ne pas communiquer avec les clients du service de résidence dont le numéro figure sur la LNNTE.
19. Par conséquent, le Conseil estime que l'affirmation n'est pas pertinente quant au fait d'établir si All Points a, en fait, acheminé des télécommunications de télémarketing à l'encontre des *Règles*.
  - d) **Existe-t-il un changement fondamental de faits depuis la publication de la décision initiale permettant de soulever un doute quant à son bien-fondé?**
20. All Points a demandé au Conseil de revoir la sanction imposée parce qu'elle est désormais abonnée à la LNNTE, et qu'elle l'avait auparavant achetée d'autres entreprises de commercialisation par télécopieur.
21. Le Conseil fait remarquer qu'All Points ne s'est abonnée à la LNNTE que pour une période d'un mois, après s'être vu signifier un procès-verbal de violation. L'abonnement ne change rien au fait que lorsque les sept télécopies de télémarketing ont été acheminées à des clients figurant sur la LNNTE, All Points n'était pas abonnée à la LNNTE, à l'encontre des *Règles*.
22. Le Conseil fait également remarquer que l'affirmation d'All Points selon laquelle, auparavant, elle « achetait [la LNNTE] d'autres entreprises de commercialisation par télécopieur » [traduction] ne constitue pas une défense valable, étant donné que l'achat de la LNNTE de toute source autre que l'administrateur de la LNNTE constitue, en soi, une infraction aux *Règles*<sup>3</sup>.
23. Par conséquent, le Conseil établit qu'il n'existe aucun changement fondamental de circonstances ou de faits permettant de soulever un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale.

## **Conclusion**

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'All Points n'a pas réussi à prouver qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2009-688.
25. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'All Points.

## **Autres questions**

26. Le Conseil fait remarquer que les intérêts continuent de courir concernant les SAP de 7 000 \$ imposées à All Points dans la décision de télécom 2009-688, intérêts calculés et composés mensuellement suivant le taux bancaire moyen, majoré de 3 %, et ce, depuis le **3 décembre 2009**. Les SAP sont payables en entier, y compris les intérêts courus depuis le **3 décembre 2009** et jusqu'au jour précédant la réception du paiement.

---

<sup>3</sup> Selon la partie II, article 13 des *Règles*, le télévendeur et le client d'un télévendeur doivent se servir de la version de la LNNTE qu'ils doivent obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle ils font les télécommunications à des fins de télémarketing.

27. Dans le cadre de ses activités de recouvrement, le Conseil entend établir un certificat de non-paiement et l'enregistrer à la Cour fédérale.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Infax – Service d'Information sur Demandes par Fax Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-756, 3 décembre 2009
- *All Points Solutions Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-688, 3 novembre 2009
- *Waterproofing by Peerless Mason Ltd. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-524, 26 août 2009
- *Roofing by Peerless Mason Ltd. – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-523, 26 août 2009
- *Rob Sugar – Infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2009-522, 26 août 2009
- *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
- *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, Avis public Télécom CRTC 98-6, 20 mars 1998

*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>.*