



Ordonnance de télécom CRTC 2011-799

Version PDF

Ottawa, le 20 décembre 2011

Société TELUS Communications – Modification des dispositions actuelles concernant la confidentialité des renseignements sur l’abonné dans le Tarif général de l’entreprise

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 412 et 412A

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 23 juin 2011 et modifiée le 25 juillet 2011, dans laquelle l’entreprise proposait de modifier l’article 119, Confidentialité des renseignements sur l’abonné, de son Tarif général.
2. Plus précisément, la STC proposait de modifier l’article 119.5(e) en vue d’avoir le droit de communiquer des renseignements confidentiels sur l’abonné, sans devoir obtenir le consentement exprès de celui-ci, à un mandataire désigné par l’entreprise aux fins de communication des renseignements sur les paiements de l’abonné à d’autres fournisseurs de services de télécommunication (FST).
3. Le Conseil a reçu des observations du Centre pour la défense de l’intérêt public (PIAC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 27 octobre 2011. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

La proposition de la STC respecte-t-elle le cadre de réglementation actuel du Conseil relatif aux renseignements confidentiels sur l’abonné?

4. La STC a indiqué que les modifications proposées lui permettraient de communiquer des renseignements sur les paiements de l’abonné à d’autres FST en vue d’évaluer la qualité de crédit de celui-ci ou d’aider à recouvrer les paiements d’un compte en souffrance.
5. Le PIAC a indiqué que si elle est adoptée, la proposition de la STC entraînera un changement majeur quant au niveau actuel de confidentialité des renseignements sur l’abonné, soulevant ainsi d’importantes questions relatives à la protection des renseignements personnels des abonnés de services téléphoniques.

Résultats de l’analyse du Conseil

6. Dans la politique *Mesures réglementaires liées aux dispositions relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-723, 25 novembre 2009, le Conseil a examiné le bien-fondé des mesures réglementaires relatives aux garanties et obligations en matière de protection des

renseignements personnels et a décidé de maintenir les dispositions actuelles concernant la confidentialité. De plus, le Conseil a autorisé, dans certaines circonstances, la communication de renseignements confidentiels sur l'abonné aux affiliées.

7. Le Conseil fait remarquer que, à moins que l'abonné ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, le cadre de réglementation actuel n'autorise pas la communication de renseignements confidentiels sur l'abonné à une autre entreprise ou à un mandataire désigné par l'entreprise, sauf dans le cas où les renseignements sont communiqués aux parties suivantes :
 - une autre entreprise offrant des services téléphoniques, sous réserve (1) que la divulgation soit requise aux fins de prestation efficace et rentable de services téléphoniques et (2) que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'aux fins susmentionnées;
 - une entreprise qui fournit à l'abonné des services téléphoniques ou liés aux annuaires téléphoniques, sous réserve (1) que les renseignements soient divulgués à titre confidentiel et (2) que les renseignements ne soient utilisés que dans le cadre des services susmentionnés;
 - un mandataire de l'entreprise dont les services ont été retenus pour évaluer la solvabilité de l'abonné ou recouvrer les paiements d'un compte en souffrance, sous réserve que les renseignements soient requis et utilisés à cette fin;
 - une affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion à l'abonné, sous réserve que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient requis et utilisés que dans le cadre des services susmentionnés.
8. Le Conseil estime que la proposition de la STC visant à obtenir le droit de communiquer des renseignements confidentiels sur l'abonné à un mandataire désigné par l'entreprise aux fins de communication des renseignements sur les paiements de l'abonné à d'autres FST n'est pas admissible aux termes du cadre de réglementation actuel.
9. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de la STC.

Secrétaire général