



Décision de télécom CRTC 2012-191

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom Ramonage Plus – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-1175

Dans la présente décision, le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 4 000 \$ à 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus, pour avoir effectué, pour son propre compte, deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, et alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNTE et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 13 janvier 2010 et le 6 février 2012, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus (Ramonage Plus)¹.
2. Le 15 février 2012, un procès-verbal de violation a été signifié à Ramonage Plus, en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal informait Ramonage Plus qu'elle avait effectué, pour son propre compte :
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs alors qu'elle n'était pas abonnée à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6 de la partie II² des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) du Conseil;
 - deux télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNTE et n'avait pas fourni de renseignements à ce dernier, contrevenant ainsi à l'article 2 de la partie III³ des Règles.

¹ 9184-8630 Québec Inc., faisant affaires sous le nom de Ramonage Plus, Québec (Québec), tél. : 418-841-0790. Industrie – Services de ramonage, de réparation et d'installation de cheminées

² Selon l'article 6 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNTE et qu'il ait payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE.

³ Selon l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE et qu'il lui ait fourni des renseignements.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour quatre violations à 1 000 \$ chacune, pour un montant total de 4 000 \$.
4. Ramonage Plus avait jusqu'au 15 mars 2012 pour payer la SAP établie dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil concernant les violations.
5. Le Conseil fait remarquer que Ramonage Plus n'a ni payé la SAP prévue au procès-verbal de violation ni présenté d'observations, conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*, le Conseil juge que Ramonage Plus a commis les violations décrites dans le procès-verbal de violation du 15 février 2012.
6. En l'espèce, compte tenu de la taille de la compagnie et du fait qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à l'encontre de la compagnie, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des violations de l'article 6 de la partie II et de l'article 2 de la partie III des Règles décrites dans le procès-verbal de violation. Le Conseil impose donc à Ramonage Plus une SAP totale de 4 000 \$.
7. Le Conseil avise par la présente Ramonage Plus qu'elle peut interjeter appel de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et auprès de la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe. Il est possible de porter la présente décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, avec l'autorisation de celle-ci, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels.
8. Le Conseil rappelle à Ramonage Plus qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing pour son propre compte ou si elle engage des télévendeurs afin de vendre ses produits ou services. Voici des exemples de mesures que Ramonage Plus devrait prendre afin de respecter les Règles :
 - s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE;
 - s'abonner à la LNNTE;
 - télécharger la LNNTE au moins une fois aux 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;
 - établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'un mécanisme permettant (a) d'éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à des numéros inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours et (b) de respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.

9. Le Conseil précise à Ramonage Plus qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères pour garantir le respect des Règles.
10. La somme de 4 000 \$ doit être payée au plus tard le 30 avril 2012 et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé au taux bancaire moyen majoré de 3 %, sur tout montant en souffrance au 30 avril 2012, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
11. Si le paiement n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire général