



Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-527

Version PDF

Ottawa, le 30 septembre 2013

Appel aux observations

Inscription permanente des numéros

Numéro de dossier : 8665-C12-201313030

Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance dans le but d'examiner le bien-fondé de rendre permanentes les inscriptions de numéros de télécommunication sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus en supprimant l'obligation pour les Canadiens de renouveler tous les cinq ans l'inscription de leurs numéros.

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 (Loi)*. Dans la décision 2007-48, le Conseil a établi les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), soit un cadre général régissant les télécommunications non sollicitées. Les Règles comprennent les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNANTE), les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA). Les Règles et la LNANTE sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008.
2. La LNANTE a pour but de réduire le nombre d'appels téléphoniques et de télécopies indésirables que reçoivent les Canadiens. La LNANTE permet aux Canadiens d'y inscrire gratuitement leurs numéros de téléphone résidentiels, sans fil, de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) ou de télécopieur, afin de réduire le nombre d'appels et de télécopies de télémarketing qu'ils reçoivent. Les inscriptions peuvent se faire en ligne ou en téléphonant à un numéro sans frais. Pour s'inscrire par téléphone, les Canadiens doivent appeler à partir du numéro qu'ils veulent inscrire.
3. Les télévendeurs doivent s'abonner à la LNANTE et il leur est interdit d'effectuer une télécommunication à un numéro figurant sur la liste 31 jours après son inscription. En date du début septembre 2013, il y avait près de 11,9 millions de numéros de téléphone inscrits sur la LNANTE.
4. Dans la décision 2007-48, le Conseil a fait remarquer que le fait de ne pas supprimer de la LNANTE les numéros de télécommunication débranchés et réattribués pourrait faire en sorte que les Canadiens qui ont obtenu un nouveau numéro de télécommunication ne reçoivent pas les télécommunications à des fins de télémarketing alors qu'ils souhaitent

les recevoir. Le Conseil a estimé que la mise en place d'une durée de validité fixe des inscriptions à la fin de laquelle les numéros seront automatiquement supprimés si la personne n'a pas renouvelé son inscription pourrait apaiser cette préoccupation. Par conséquent, le Conseil a fixé à trois ans la durée de validité des inscriptions de numéros de télécommunication sur la LNNTE, laquelle a été prolongée par la suite pour être fixée à cinq ans¹.

5. Les Canadiens peuvent retirer de la liste en tout temps leurs numéros de téléphone résidentiels, sans fil, de communication vocale sur protocole Internet ou de télécopieur, en utilisant la ligne de service de la LNNTE.

Inscription permanente des numéros

6. Dans l'avis public de télécom 2008-14, le Conseil a invité les intéressés à déposer des observations quant à la nécessité de rendre permanentes les inscriptions de numéros de télécommunication sur la LNNTE. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-200, le Conseil a conclu qu'il faudrait instaurer un processus efficace et efficient pour retirer de la liste les numéros débranchés et réattribués, si l'on rendait permanentes les inscriptions sur la LNNTE.
7. En outre, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de cerner et d'évaluer les options concernant les processus et procédures nécessaires pour l'inscription permanente des numéros. Le 22 octobre 2009, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a avisé le Conseil que l'élaboration des processus et procédures nécessaires pour l'inscription permanente de ces numéros requerraient beaucoup de temps et que leur implantation serait coûteuse et inutile.
8. À la lumière de la position du GTPT, le Conseil a fait appel aux services de PossibleNow Inc. (PossibleNow), soit l'organisation chargée de retirer les numéros débranchés et réattribués de la liste d'exclusion états-unienne, pour effectuer une étude de faisabilité dans le but d'appliquer une procédure similaire à la LNNTE. PossibleNow a terminé son rapport en mars 2012.
9. Dans son rapport, PossibleNow a décrit la démarche qu'il faudrait suivre pour retirer de la LNNTE les numéros débranchés et réattribués, indiqué les données qu'il faudrait pour ce faire et fourni les coûts approximatifs et les échéanciers de l'implantation. PossibleNow a conclu que l'inscription permanente des numéros était possible, en précisant que son rapport s'appuyait uniquement sur les renseignements accessibles au public, les estimations les plus plausibles et des évaluations des coûts prévus.
10. Après avoir reçu le rapport de PossibleNow, le Conseil a demandé au GTPT d'évaluer les constatations et les conclusions du rapport, en tenant compte de l'accès

¹ Voir la politique réglementaire de télécom 2009-200

aux coûts et autres données de ses membres et de leur familiarité avec les pratiques et processus liés à la gestion des numéros de télécommunication au Canada.

11. Le GTPT a conclu qu'il était impossible d'élaborer un processus efficace et efficient pour retirer de la LNNTE les numéros débranchés et réattribués, compte tenu des limites des données, des coûts et du risque d'inexactitude².
12. Le GTPT a fait remarquer qu'il n'existe au Canada aucune source de données sur les fichiers d'échange d'inscriptions ordinaires (FEIO) requis pour un tel processus et que les données accessibles excluent les numéros de téléphone sans fil, les numéros non inscrits à l'annuaire et les numéros utilisés par les revendeurs et certains fournisseurs de services VoIP. Le GTPT a estimé à plus de 6 millions de dollars le coût pour collecter de telles données auprès de divers acteurs commerciaux, les copier et élaborer les processus informatisés qui permettraient de retirer de la LNNTE les numéros débranchés et réattribués.
13. En outre, étant donné que les entreprises locales ne conservent que pour un temps limité les données historiques sur les changements apportés aux inscriptions à l'annuaire ou concernant les abonnés, il serait impossible de déterminer rétroactivement jusqu'en 2008, et ce, de manière efficace, si les numéros débranchés et réattribués pourraient être retirés.
14. En tenant compte des hausses de coûts et des revenus prévus liés aux abonnements des télévendeurs en vertu du *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, le Conseil estime qu'il n'y aura pas de fonds excédentaires disponibles et suffisants pour éponger les coûts que le GTPT a estimés. Dans l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2012-588, le Conseil a indiqué son intention de maintenir les tarifs aux niveaux actuels.
15. Le GTPT a cerné deux autres options que le Conseil peut envisager. L'une d'elles, que le GTPT désigne comme l'« option non permanente », consiste à maintenir l'obligation pour les Canadiens d'inscrire de nouveau leurs numéros sur la LNNTE après une période déterminée.
16. L'autre option que le GTPT a cernée consiste à rendre la liste permanente sans mécanisme de retrait des numéros débranchés et réattribués. En ce qui a trait aux numéros de télécommunication qui figurent par erreur sur la LNNTE (c'est-à-dire non inscrits par l'abonné actuel associé à ces numéros), le GTPT a fait remarquer que les Canadiens qui constatent que leurs numéros de télécommunication figurent sur la LNNTE et qui souhaitent recevoir les appels de télémarketing peuvent demander qu'ils soient retirés.
17. Le GTPT a précisé que l'inscription permanente des numéros sans mécanisme de retrait des numéros de télécommunication débranchés et réattribués peut s'avérer une approche efficiente.

² Voir le rapport du GTPT BPRE087af

18. Le GTPT a également fait remarquer que cette pratique causerait, au fil du temps, l'accroissement du nombre de numéros débranchés et réattribués dans la LNNTE au détriment de ceux des organisations de télémarketing qui s'abonnent à la LNNTE.
19. Le Conseil a examiné attentivement les rapports de PossibleNow et du GTPT et estime que l'inscription permanente des numéros assortie d'un processus de retrait des numéros débranchés et réattribués s'avère impossible à réaliser de manière efficace et efficiente. En tenant compte des limites des données, aussi bien que des coûts et du risque d'inexactitude que le GTPT du CDCI a cernés, le Conseil ne croit pas que les fournisseurs de services de télécommunication doivent assumer des coûts excessivement élevés. De plus, il n'est ni souhaitable ni possible de hausser les frais d'abonnement que paient les télévendeurs pour acquitter les frais évalués pour le retrait de la LNNTE des numéros débranchés et réattribués.
20. Toutefois, le Conseil fait remarquer que la LNNTE jouit d'une grande popularité auprès des Canadiens et estime qu'il y aurait avantage à rendre les inscriptions permanentes pour ceux qui désirent maintenir leurs numéros sur la LNNTE. À cet égard, le Conseil note que le mémoire que la commissaire à la protection de la vie privée a déposé dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis de consultation de Conformité et Enquêtes 2013-140 fait référence à un sondage réalisé en 2011 à la demande du Commissariat, lequel indiquait qu'environ 88 % des personnes sondées affirmaient être préoccupées par les organisations acheminant des courriels, des télécopies, des lettres ou des appels téléphoniques non sollicités.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime, à première vue, que les inscriptions de numéros de télécommunication sur la LNNTE devraient être rendues permanentes en supprimant l'obligation pour les Canadiens de renouveler tous les cinq ans l'inscription de leurs numéros. Le Conseil estime que les préoccupations relatives à l'exactitude de la liste pourraient être apaisées en continuant d'offrir aux Canadiens la possibilité de retirer leurs numéros de télécommunication de la LNNTE, en les informant davantage sur les alternatives à leur disposition pour inscrire ou retirer leurs numéros et en cherchant des moyens de simplifier ou de faciliter le processus.
22. Par conséquent, le Conseil amorce une instance afin d'examiner le bien-fondé de l'inscription permanente des numéros et de l'élimination de l'obligation pour les Canadiens de renouveler l'inscription de leurs numéros tous les cinq ans. Le Conseil sollicite des observations sur les moyens d'informer les Canadiens de leur capacité de retirer leurs numéros de télécommunication de la LNNTE afin de garantir que les préférences des individus sont prises en compte dans l'éventualité de l'inscription permanente des numéros.
23. Le Conseil fait remarquer que les inscriptions commenceront à venir à échéance le 1^{er} octobre 2013. Cela dit, le Conseil a déterminé aujourd'hui, dans la décision de Conformité et Enquêtes 2013-528, que la durée de validité des inscriptions actuelles et futures par les consommateurs de leurs numéros de télécommunication sur la LNNTE sera de six ans, de sorte que les inscriptions n'arriveront pas à échéance

avant la conclusion de la présente instance ayant pour but d'examiner le bien-fondé de l'inscription permanente des numéros.

Appel aux observations

24. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations, y compris des justifications et tout élément de preuve à l'appui, sur les questions suivantes :
- i) Convient-il de rendre permanente l'inscription par les Canadiens de leurs numéros de télécommunication sur la LNNTE? Est-ce que les préoccupations relatives à l'exactitude et aux préférences individuelles sont adéquatement prises en compte en informant davantage les Canadiens de leur capacité de retirer leurs numéros de télécommunication de la LNNTE?
 - ii) En tant que Canadien, vous sentiriez-vous préoccupé du fait qu'un numéro de téléphone ou de télécopieur déjà inscrit à la LNNTE par son propriétaire antérieur entraînerait une baisse du nombre d'appels de télémarketing que vous recevriez?
 - iii) Quelles mesures faudrait-il prendre afin de sensibiliser les Canadiens aux possibilités qu'ils ont d'inscrire leurs numéros de télécommunication sur la LNNTE ou de les en retirer dans le cas où l'inscription serait permanente, et qui doit prendre ces mesures?
 - iv) Y a-t-il lieu de modifier les processus actuels afin de simplifier ou de faciliter les inscriptions ou les retraits d'inscriptions de leurs numéros de télécommunication?

Procédure

25. *Les Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure) s'appliquent à la présente instance³. Pour mieux comprendre les Règles de procédure, on peut consulter les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC.*
26. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **30 octobre 2013**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.

³ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure pour déposer l'information confidentielle et en demander la divulgation ainsi que le déroulement de l'audience publique, le cas échéant. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

27. Le Conseil affichera les interventions sur son site Web peu après leur réception. Tous les documents devant être signifiés à une ou à des parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
28. Toutes les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, et doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **14 novembre 2013**.
29. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.
30. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
31. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de procédure*, si un document doit être déposé ou signifié avant une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à cette date. Un document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Les mémoires déposés en retard, y compris en raison des délais postaux, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public. Les parties sont tenues de veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun et ne seront pas avisées s'ils sont reçus après la date limite.
32. Les mémoires contenant plus de cinq pages doivent comprendre un résumé, et chaque paragraphe devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission par voie électronique.
33. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance ou le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
34. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[\[formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

Avis important

35. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux que le Conseil estime confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse 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 le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
36. Les renseignements personnels fournis pourront être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage compatible avec ces fins.
37. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
38. 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 à partir du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de celui d'une tierce partie, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

39. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte », puis en cliquant sur le lien « Visualiser le dossier entier » associé au présent avis. Toutes les interventions sont accessibles sur le site Web du Conseil, à la même adresse, en cliquant sur le lien « Interventions » associé au présent avis.
40. Les documents sont également disponibles et peuvent être consultés pendant les heures normales de bureau, aux bureaux du Conseil directement concernés par ce processus public, ou encore sur demande et dans un délai de deux jours ouvrables, aux autres bureaux du Conseil.

Emplacement des bureaux du Conseil

Numéro 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

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Metropolitain Place

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Téléphone : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Téléphone : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Téléphone : 416-952-9096

360, rue Main, bureau 970

Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3

Téléphone : 204-983-6306

Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

Téléphone : 306-780-3422

100, 4^e Avenue S.-O., bureau 403

Calgary (Alberta) T2P 3N2

Téléphone : 403-292-6660

Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty, bureau 290

Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1

Téléphone : 604-666-2111

Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Prolongation de la durée de validité des inscriptions de numéros de télécommunication sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-528, 30 septembre 2013
- *Examen des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-140, 20 mars 2013, modifié par l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-140-1, 31 mai 2013
- *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2013-26, 28 janvier 2013
- *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées*, Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2012-588, 23 octobre 2012
- *Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200, 20 avril 2009
- *Appel aux observations sur d'éventuelles modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Avis public de télécom CRTC 2008-14, 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