



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-178

Version PDF

Ottawa, le 6 mai 2015

*Numéro de dossier : EPR 9174-1354*

### **Ontario Eco Energy Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

*Le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires totales de 30 000 \$ à Ontario Eco Energy Inc. pour avoir effectué, au nom de deux clients, des télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs dont le numéro de télécommunication figurait sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), et ce, alors que ces clients n'étaient pas inscrits auprès de l'administrateur de la LNTE et n'étaient pas abonnés à la LNTE, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.*

#### **Introduction**

1. Entre le 17 décembre 2012 et le 25 novembre 2014, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par Ontario Eco Energy Inc. (Ontario Eco Energy).
2. Une enquête a été menée sur ces plaintes et, le 23 janvier 2015, un procès-verbal de violation a été signifié à Ontario Eco Energy en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>1</sup>. Le procès-verbal avisait Ontario Eco Energy qu'elle avait effectué :
  - 15 télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs au nom d'un client qui n'était pas abonné à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et qui n'avait pas payé tous les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 7 de la partie II<sup>2</sup> des Règles sur les télécommunications non sollicitées du Conseil (Règles);
  - 15 télécommunications à des fins de télémarketing à des consommateurs au nom d'un client qui n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNTE et qui n'avait pas fourni de renseignements à celui-ci, et qui n'avait

---

<sup>1</sup> Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* stipule que l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signer à l'auteur présumé.

<sup>2</sup> Selon l'article 7 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la LNTE et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la liste.

pas payé tous les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit, contrevenant ainsi à l'article 3 de la partie III<sup>3</sup> des Règles.

3. Le procès-verbal de violation prévoyait des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour 30 violations, à raison de 1 000 \$ par violation, pour un montant total de 30 000 \$.
4. Ontario Eco Energy avait jusqu'au 23 février 2015 pour payer les SAP établies dans le procès-verbal de violation ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.

### **Ontario Eco Energy a-t-il commis les violations?**

5. Ontario Eco Energy n'a ni payé les SAP prévues au procès-verbal de violation ni présenté des observations conformément à ce dernier. Par conséquent, conformément au paragraphe 72.08(3) de la *Loi*<sup>4</sup>, Ontario Eco Energy est réputée avoir commis les violations mentionnées dans le procès-verbal de violation daté du 23 janvier 2015.

### **Le montant des SAP est-il raisonnable?**

6. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a affirmé que les facteurs appropriés à considérer pour déterminer le montant d'une SAP sont la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le caractère dissuasif de la mesure et le risque de violations futures.
7. Le Conseil estime qu'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing non sollicitées au nom de clients qui ne sont pas inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE et qui ne se sont pas abonnés à la liste constitue des violations graves qui causent d'importants inconvénients et désagréments pour les consommateurs. Ces télécommunications, par leur nature, violent l'attente des consommateurs de ne pas recevoir ces télécommunications exprimée par l'inscription de leurs numéros à la LNNTE. Dans le cas présent, Ontario Eco Energy a effectué des télécommunications à des fins de télémarketing au nom de clients qui ne se sont pas inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE et qui n'étaient pas abonnés à la liste.
8. En ce qui concerne le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, une seule télécommunication à des fins de télémarketing peut entraîner de multiples violations des Règles, comme c'est le cas d'Ontario Eco Energy.

---

<sup>3</sup> Selon l'article 3 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire, pour le compte d'un client, des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que ce client ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et que tous les frais applicables que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.

<sup>4</sup> Le paragraphe 72.08(3) de la *Loi* stipule que le non-exercice de la faculté mentionnée au procès-verbal dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et le Conseil peut imposer la pénalité mentionnée au procès-verbal.

9. En ce qui concerne le caractère dissuasif de la mesure, le Conseil doit s'assurer que les SAP qu'il impose sont suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client du télévendeur de les payer comme un coût d'exploitation.
10. À la lumière de ce qui précède, des SAP totales de 30 000 \$ sont raisonnables et nécessaires pour promouvoir la conformité aux Règles par Ontario Eco Energy.

## Conclusions

11. En l'espèce, il convient d'imposer une sanction de 1 000 \$ pour chacune des 15 violations de l'article 7 de la partie II des Règles et chacune des 15 violations de l'article 3 de la partie III des Règles. Le Conseil impose donc à Ontario Eco Energy des SAP totalisant 30 000 \$.
12. Le Conseil avise par la présente Ontario Eco Energy qu'elle peut interjeter appel de la présente décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification en vertu 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<sup>5</sup>. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il est possible de porter la décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale 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.
13. Le Conseil rappelle à Ontario Eco Energy qu'elle doit se conformer aux Règles si elle continue d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing. Voici des exemples de mesures qu'Ontario Eco Energy devrait prendre afin de garantir le respect des Règles :
  - vérifier que tout client au nom duquel elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing s'est inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE;
  - vérifier que tout client au nom duquel elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing s'est abonné à la LNNTE;
  - télécharger la LNNTE au moins une fois tous les 31 jours avant d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing;

---

<sup>5</sup> Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification afin de tenir compte du nouveau délai pour le dépôt de telles demandes.

- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates afin de respecter les Règles, ce qui comprend l'élaboration d'une procédure pour a) éviter d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNTE depuis plus de 31 jours et b) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing.
14. Le Conseil avise Ontario Eco Energy qu'en cas de violations subséquentes, il peut imposer des SAP plus sévères afin de garantir le respect des Règles.
  15. La somme de 30 000 \$ doit être payée au plus tard le **5 juin 2015** 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 **5 juin 2015**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
  16. 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

### **Documents connexes**

- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *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