



Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2017-281

Version PDF

Ottawa, le 9 août 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2017-0281

Instance de justification et appel aux observations

Défaut par Topline Air Duct Cleaning Inc. et M. Naveed Raza de répondre à une lettre de demande de renseignements et de fournir au Conseil les renseignements requis

Date limite pour la présentation d'interventions : 8 septembre 2017

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil lance une instance pour demander à Topline Air Duct Cleaning Inc. (Topline) et M. Naveed Raza de justifier :

- *pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que Topline et M. Raza ont chacun contrevenu à l'alinéa 71(10)a) de la Loi sur les télécommunications;*
- *pourquoi le Conseil, s'il conclut que Topline et M. Raza ont commis une violation, ne devrait pas imposer i) une sanction pécuniaire administrative (SAP) de 15 000 \$ à Topline et ii) une SAP de 10 000 \$ à M. Raza.*

Contexte

1. *La Loi sur les télécommunications (Loi) contient un certain nombre de dispositions qui, ensemble, donnent au Conseil et au personnel désigné le pouvoir d'enquêter sur les violations potentielles de la Loi. Ces enquêtes reposent, en partie, sur les renseignements fournis par les personnes qui font l'objet d'une enquête.*
 - *Le paragraphe 71(1) de la Loi indique que le Conseil peut désigner à titre d'inspecteur les personnes qu'il estime qualifiées pour vérifier le respect ou prévenir le non-respect des dispositions de la Loi ou d'une loi spéciale qu'il est chargé de faire appliquer.*
 - *Le paragraphe 71(9) de la Loi exige qu'une personne qui détient des renseignements nécessaires à l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles) communique sur demande ces renseignements à la personne désignée à titre d'inspecteur par le Conseil afin qu'elle puisse vérifier le respect ou prévenir le non-respect des dispositions de la Loi.*

- Le paragraphe 71(10) de la *Loi* indique qu'il est interdit a) d'entraver volontairement l'action de l'inspecteur dans l'exercice de ses fonctions; ou b) de lui faire sciemment, oralement ou par écrit, une déclaration fausse ou trompeuse.
2. Au début de juillet 2015, les agents d'application de la loi du Conseil ont lancé une enquête au sujet de violations présumées des Règles qui auraient été commises par Topline Air Duct Cleaning Inc. (Topline) et M. Naveed Raza, propriétaire et président de Topline.
 3. Le 31 juillet 2015, les agents d'application de la loi du Conseil ont envoyé une lettre de demande de renseignements à Topline et M. Raza, dans laquelle des réponses étaient exigées avant le 13 août 2015. La lettre de demande de renseignements demandait une confirmation que Topline était inscrite auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et qu'elle était abonnée à la LNNTE. La lettre demandait également que Topline fournisse une liste des numéros de télécommunication qui avaient été utilisés ou affichés, ou qui avaient été fournis comme numéros de rappel depuis 2015, ainsi qu'une liste de tous ses clients depuis le 25 mars 2015. Topline n'a pas répondu à la lettre.
 4. Étant donné que Topline n'a pas répondu à la lettre de demande de renseignements, deux agents d'application de la loi du Conseil se sont rendus à la résidence de M. Raza à Scarborough, en Ontario, le 26 novembre 2015 pour lui demander pourquoi il n'avait pas répondu à la lettre. M. Raza a confirmé qu'il avait reçu la lettre, mais il n'a donné aucune explication pour expliquer pourquoi il n'y avait pas répondu. Il a affirmé qu'il n'avait plus recours au télémarketing pour développer son entreprise.
 5. Pendant leur visite, les agents ont rappelé à M. Raza l'importance de répondre à la lettre de demande de renseignements. La date limite pour répondre à la lettre a été reportée au 15 janvier 2016 afin de donner plus de temps à M. Raza pour fournir les renseignements requis. Le 8 mars 2016, n'ayant toujours pas reçu de réponse à la lettre de demande de renseignements, les agents d'application de la loi du Conseil ont fait un suivi auprès de M. Raza en lui envoyant un courriel. Ce courriel est demeuré sans réponse.
 6. Le 15 mars 2017, le Conseil a envoyé une lettre à Topline et M. Raza, dans laquelle il leur ordonnait de répondre au plus tard le 3 avril 2017 à la lettre de demande de renseignements laissée sans réponse et de fournir les renseignements requis. Dans cette lettre, le Conseil avisait officiellement Topline et M. Raza qu'il pourrait conclure qu'ils avaient entravé volontairement l'action de l'inspecteur dans l'exercice de ses fonctions, contrevenant ainsi à l'alinéa 71(10)a) de la *Loi*, s'ils ne répondaient pas à sa lettre de demande de renseignements. Topline et M. Raza n'ont pas répondu à la lettre du Conseil.

Y a-t-il eu violation?

7. Dans le cadre d'une enquête en cours au sujet de violations présumées des Règles qui auraient été commises par Topline, les agents d'application de la loi du Conseil, ainsi que le Conseil, ont ordonné à Topline et à M. Raza, directeur et président de Topline, de fournir certains renseignements au moyen d'une lettre de demande de renseignements. Topline et M. Raza n'ont systématiquement pas tenu compte des demandes de fournir les renseignements requis. Compte tenu de ce qui précède, il semble que Topline et M. Raza sont séparément en contravention de l'alinéa 71(10)a de la *Loi*, qui interdit d'entraver volontairement l'action de l'inspecteur dans l'exercice de ses fonctions.

Sanction administrative pécuniaire

8. Puisque la capacité du Conseil d'appliquer la *Loi* dépend, en partie, des renseignements qui sont communiqués par les personnes qui font l'objet d'une enquête, l'imposition de sanctions administratives pécuniaires (SAP) serait une mesure appropriée d'application de la *Loi* si le Conseil devait conclure que Topline et M. Raza n'ont pas respecté la *Loi*. Comme il est expliqué dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111, ce type de mesure vise à favoriser la conformité à la *Loi* et à donner aux Canadiens et aux entités un degré de prévisibilité quant aux mesures susceptibles d'être appliquées dans les cas de non-conformité.
9. L'article 72.002 de la *Loi* énonce les critères dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une SAP dans un cas particulier, en fonction de ce qui suit :
 - la nature et la portée de la violation;
 - les antécédents de l'auteur de la violation;
 - tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
 - sa capacité de payer le montant de la sanction;
 - tout autre critère prévu par règlement;
 - tout autre élément pertinent.
10. Suivant les circonstances propres à chaque cas, le Conseil détermine le caractère applicable des critères et l'importance qu'il accorde à chacun des critères. Dans le cas présent, le Conseil estime que, s'il conclut qu'il y a eu violation, une SAP de 10 000 \$ pour M. Raza à titre personnel et une SAP de 15 000 \$ pour Topline correspondraient à l'objectif de la sanction et aux facteurs énoncés dans la *Loi*.

Nature et portée de la violation

11. Le Conseil estime que la nature de la violation est très grave, car Topline et M. Raza semblent ne pas avoir tenu compte délibérément de deux lettres séparées de demande de renseignements ainsi que d'une lettre officielle dans laquelle le Conseil leur demandait de répondre à la lettre de demande de renseignements. Seuls Topline et

M. Raza peuvent fournir les renseignements requis, et la conclusion de la présente enquête repose sur cet élément. Les contraventions semblent être volontaires et répétées, ce qui démontre le caractère délibéré des actions.

12. M. Raza connaît très bien l'importance du processus d'enquête puisqu'il a reçu la visite de deux agents d'application de la loi du Conseil qui lui ont expliqué l'importance de collaborer à l'enquête. Il a néanmoins choisi de ne pas tenir compte des demandes du Conseil.
13. Le Conseil estime que le refus délibéré de répondre à ses lettres de demande de renseignements nuit à sa capacité de rendre des décisions appropriées. Le Conseil prend ces actes au sérieux et estime qu'il est nécessaire d'imposer une sanction importante afin de promouvoir la conformité et d'éviter de tels obstacles à l'avenir.

Antécédents de violation

14. Topline et M. Raza sont connus du Conseil parce qu'ils ont déjà fait l'objet d'une enquête et ont été reconnus coupables d'avoir violé les Règles. Par suite de cette enquête, Topline a reçu un procès-verbal de violation, et une SAP de 23 000 \$ lui a été imposée en 2015. Topline paie actuellement cette SAP au moyen de versements mensuels.

Avantage retiré de la commission de la violation

15. Le refus de coopérer de M. Raza a retardé la résolution de la présente enquête. Une personne qui fait l'objet d'une enquête ne devrait pas retirer un avantage de son défaut de respecter l'obligation de fournir des renseignements, nuisant ainsi à la capacité du Conseil d'enquêter de manière opportune et efficace sur des violations présumées des Règles.

Capacité de payer

16. Les recettes de Topline s'élevaient à 201 162 \$ en 2014 et à 193 846 \$ en 2015. M. Raza a déclaré des revenus de 36 000 \$ en 2014 et de 3 800 \$ en 2015. Topline effectue actuellement des versements mensuels de 638,88 \$ pour rembourser la SAP de 23 000 \$ que le Conseil lui a imposée en 2015.

Critères prévus par règlement

17. À l'heure actuelle, aucun autre critère n'a été établi.

Autres éléments pertinents

18. À l'heure actuelle, il n'y a aucun autre élément pertinent.

Instance de justification

19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Topline et à M. Raza de justifier de manière séparée :

- pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que Topline et M. Raza ont chacun contrevenu à l'alinéa 71(10)a) de la *Loi*;
- pourquoi le Conseil, s'il conclut que Topline et M. Raza ont commis une violation, ne devrait pas imposer i) une SAP de 15 000 \$ à Topline et ii) une SAP de 10 000 \$ à M. Raza.

20. Topline et M. Raza doivent déposer des éléments de preuve pour appuyer leur position respective, le cas échéant.

21. Les intéressés peuvent aussi déposer des interventions concernant ces questions.

Procédure

22. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

23. Topline et M. Raza sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **8 septembre 2017**.

24. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **8 septembre 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.

25. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

26. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **18 septembre 2017**. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour identifier celles qui ont déposé des interventions dans le but d'exercer leur droit de réplique.

27. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
28. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
29. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
30. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

31. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
32. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en

cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

33. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
34. 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.

Avis important

35. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés 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 ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
36. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est 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 d'origine 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 par les parties 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 du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, 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 interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.

40. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi sur les télécommunications*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111, 27 mars 2015
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010