



## Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2021-387

Version PDF

Ottawa, le 19 novembre 2021

*Numéro de dossier : PDR 9174-2829*

### **2442947 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Trust Windows Corp. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées**

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire totalisant 59 497 \$ à 2442947 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Trust Windows Corp., pour des appels de télémarketing aux consommateurs faits en son nom i) à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE); ii) alors qu'elle n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE; iii) alors qu'elle n'était pas abonnée à la LNNTE; et iv) en dehors des heures permises, ce qui a entraîné 59 497 violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

#### **Introduction**

1. Entre le 24 mars 2017 et le 14 novembre 2018, le Conseil a reçu 40 plaintes de consommateurs concernant des appels de télémarketing qui semblaient avoir été faits par ou au nom de 2442947 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Trust Windows Corp. (Trust Windows).
2. Le 12 novembre 2020, à la suite d'une enquête, un agent désigné par le Conseil<sup>1</sup> a émis un procès-verbal de violation<sup>2</sup> à Trust Windows en application de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le procès-verbal de violation était accompagné de matériel à l'appui, notamment une lettre de présentation indiquant les raisons pour lesquelles la sanction proposée dans le procès-verbal était jugée appropriée, des copies des éléments de preuve recueillis au cours de l'enquête, y compris des registres d'appel et un scénario d'appel, ainsi que le rapport d'enquête détaillant l'analyse des éléments de preuve par le personnel d'enquête du Conseil.

---

<sup>1</sup> L'alinéa 72.04(1)a) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* énonce que le Conseil peut désigner, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation.

<sup>2</sup> Le paragraphe 72.07(1) de la *Loi* énonce 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 signifier à l'auteur présumé.

3. Le procès-verbal informait Trust Windows que des appels de télémarketing avaient été faits en son nom entre le 31 mai 2018 et le 14 décembre 2018, menant à :
  - 1 910 violations de l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), qui énonce que les clients des télévendeurs doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que les télévendeurs ne fassent pas de télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de téléphone figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) sans avoir obtenu leur consentement exprès;
  - 41 600 violations de l'article 7 de la partie II des Règles, qui interdit aux télévendeurs de faire des télécommunications à des fins de télémarketing au nom d'un client à moins d'être abonnés à la LNNTE et d'avoir payé les frais applicables à l'administrateur de la liste;
  - 14 987 violations de l'article 3 de la partie III des Règles, qui interdit aux télévendeurs de faire des télécommunications à des fins de télémarketing au nom d'un client à moins que le client soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, et qu'il lui ait fourni des renseignements;
  - 1 002 violations de l'article 23 de la partie III des Règles, qui limite les télécommunications à des fins de télémarketing aux heures suivantes : de 9 h à 21 h 30 du lundi au vendredi, et de 10 h à 18 h le samedi et le dimanche.
4. Le procès-verbal de violation prévoyait une sanction administrative pécuniaire (sanction) totale de 59 499 \$, pour 59 499 violations, à raison de 1,00 \$ par violation.
5. Le Conseil a reçu des observations de Trust Windows le 3 décembre 2020, dans lesquelles l'entreprise contestait la validité des relevés d'appels sur lesquels l'agent désigné s'est basé pour décider d'émettre le procès-verbal de violation. Trust Windows a également déclaré que ses activités commerciales et ses ventes ont été perturbées par la pandémie et qu'elle n'a pas les moyens de payer la sanction de 59 499 \$ à l'heure actuelle.
6. Selon le paragraphe 72.08(2) de la *Loi*, si une personne présente des observations conformément au procès-verbal de violation, le Conseil doit déterminer, selon la prépondérance des probabilités, si la personne a commis les violations. S'il décide que la personne a effectivement commis les violations, il peut imposer la sanction.

### **Questions**

7. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait examiner les questions suivantes :
  - Trust Windows a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?
  - Si oui, une sanction de 59 499 \$ est-elle appropriée?

## **Trust Windows a-t-elle commis les violations indiquées dans le procès-verbal de violation?**

8. Le Conseil fait remarquer qu'un contrat obtenu au cours de l'enquête montre que Trust Windows a pris des dispositions formelles avec MHC Marketing Services Inc, une entreprise faisant affaire sous le nom de Core22, pour effectuer en son nom des appels dans le but de solliciter des propriétaires de maisons pour qu'ils achètent ses produits de portes et fenêtres. Le contrat stipule que Trust Windows a engagé Core22 pour élaborer des stratégies d'étude de marché afin de cerner les besoins des consommateurs, que Core22 agirait en tant que courtier pour les campagnes de recherche auprès de vendeurs qui contacteraient les propriétaires de maisons pour effectuer des sondages et offrir des évaluations énergétiques individualisées gratuites à domicile, que les résultats collectés de chaque sondage seraient soumis à Trust Windows, et que ces résultats seraient payables sur la base d'un montant facturé.
9. Le Conseil estime que le contrat entre Trust Windows et Core22 a établi une relation mandant-mandataire entre les deux entités<sup>3</sup>. Le contrat, qui était en vigueur pendant la période des violations présumées indiquée dans le procès-verbal de violation, établissait une relation juridique entre les deux entités dans laquelle toutes les deux convenaient que Core22, le mandataire, agirait dans le cadre du mandat qui lui était donné par Trust Windows, le mandant.
10. Compte tenu de cette relation contractuelle, le Conseil conclut que Trust Windows est responsable du fait d'autrui<sup>4</sup> pour la conduite de Core22 qui a mené aux violations présumées. Core22 agissait dans le cadre du mandat qui lui avait été donné par Trust Windows lorsqu'elle a effectué des appels au nom de l'entreprise pour vendre ses produits et services.
11. Le Conseil fait remarquer qu'un scénario d'appel obtenu au cours de l'enquête montre que l'objectif des appels effectués par Core22 au nom de Trust Windows était de connaître le niveau de satisfaction actuel des consommateurs à l'égard de leurs portes et fenêtres, et d'organiser une évaluation gratuite à domicile pour discuter de la manière dont ils pourraient bénéficier d'une amélioration.

---

<sup>3</sup> Dans le bulletin d'information de télécom 2009-283, le Conseil a déclaré qu'une relation mandant-mandataire se produit lorsqu'une personne, un mandataire, agit au nom d'une autre personne, le mandant.

<sup>4</sup> Selon l'article 72.16 de la *Loi*, l'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou de son mandat, selon le cas, que l'auteur de la violation fasse ou non l'objet de procédure en violation.

12. Le Conseil estime que cet objectif est conforme aux définitions de « télémarketing » et de « sollicitation » énoncées dans les Règles<sup>5</sup>. En conséquence, le Conseil conclut que les appels effectués par Core22 au nom de Trust Windows étaient des télécommunications à des fins de télémarketing au sens des Règles.
13. Conformément aux Règles, les clients des télévendeurs sont tenus de conserver des dossiers montrant qu'ils se sont inscrits auprès de l'administrateur de la LNNTE ainsi que la preuve de tout abonnement qu'ils ont acheté pendant une période de trois ans à compter de la date de création des dossiers (voir partie III, paragraphe 5b) et partie II, paragraphe 8b))<sup>6</sup>. Les clients des télévendeurs doivent acheter des abonnements pour les indicatifs régionaux où ils souhaitent que les télévendeurs effectuent des appels en leur nom. Ils doivent également télécharger les numéros de téléphone d'une version de la LNNTE qui ne date pas de plus de 31 jours, et supprimer ces numéros de leurs listes d'appel. Les clients des télévendeurs doivent s'assurer que leurs listes d'appel sont à jour et que les télévendeurs qui effectuent des appels en leur nom n'appellent pas les consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.
14. Le Conseil fait remarquer que Trust Windows a été inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE pendant environ trois mois et demi sur la période de six mois et demi couverte par le procès-verbal de violation. Sur la base des renseignements figurant au dossier de la présente instance, Trust Windows n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE pour la période du 12 septembre 2018 au 14 décembre 2018. De plus, rien dans les documents à l'appui du procès-verbal ou dans les observations de l'entreprise n'indique que Trust Windows était inscrite sur la LNNTE pendant toute la période couverte par le procès-verbal de violation, ni d'ailleurs que l'entreprise a fourni à Core22 des listes d'appel à jour excluant les numéros de téléphone des consommateurs inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours.
15. Le Conseil conclut que rien dans le dossier de la présente instance n'indique que l'entreprise a obtenu le consentement exprès des consommateurs avant d'autoriser les télévendeurs à effectuer des appels de télémarketing en son nom. Conformément à la partie V, article 2 des Règles, il incombait à Trust Windows de démontrer que les consommateurs contactés en son nom à des fins de sollicitation avaient donné un consentement exprès valide.

---

<sup>5</sup> Selon les Règles, le « télémarketing » désigne l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation et la « sollicitation » désigne la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service, ou la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, soit directement ou indirectement et soit au nom d'une autre personne.

<sup>6</sup> Voir également les paragraphes 35 à 38 de la décision de télécom 2008-6.

16. Le Conseil conclut également que rien dans le dossier n'indique que les appels de télémarketing effectués au nom de Trust Windows étaient soumis à des exemptions en vertu des Règles ou de la *Loi*<sup>7</sup>.
17. De plus, le Conseil fait remarquer que Trust Windows n'a pas contesté le fait que des appels de télémarketing ont été effectués en son nom en dehors des heures d'appel permises, bien qu'elle ait eu l'occasion de le faire dans le cadre de ses observations.
18. En ce qui concerne la validité des relevés d'appels obtenus de Core22 au cours de l'enquête et contestés par Trust Windows, le Conseil fait remarquer que les relevés d'appels comprenaient tous les détails particuliers demandés par le personnel d'enquête du Conseil dans la demande de renseignements du 13 décembre 2018. Le Conseil fait également remarquer que, bien qu'une copie des relevés d'appels lui ait été fournie dans le cadre des pièces justificatives du procès-verbal de violation, Trust Windows n'a pas précisé quels détails des appels étaient, selon elle, manquants. Par conséquent, le Conseil conclut que rien dans les relevés d'appels n'indique qu'ils sont invalides.
19. Sur la base de son propre examen des relevés d'appels obtenus au cours de l'enquête, le Conseil a dénombré 1 909 appels de télémarketing effectués auprès de consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la LNNTE depuis plus de 31 jours, et non 1 910 comme indiqué dans le procès-verbal de violation. Le Conseil a également compté 1 001 appels de télémarketing effectués vers des numéros de téléphone dans des indicatifs régionaux canadiens en dehors des heures d'appel autorisées, et non 1 002 comme indiqué dans le procès-verbal.
20. Par conséquent, compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que pendant la période couverte par le procès-verbal de violation, Core22 a fait 41 600 appels de télémarketing au nom de Trust Windows, menant à 59 497 violations des Règles, ou plus précisément :
  - 1 909 appels de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de téléphone figuraient sur la LNNTE depuis plus de 31 jours, sans avoir obtenu leur consentement exprès ou sans exemption applicable, menant à 1 909 violations de l'article 4 de la partie II des Règles;
  - 41 600 appels de télémarketing alors que Trust Windows n'était pas abonnée à la LNNTE, menant à 41 600 violations de l'article 7 de la partie II des Règles;
  - 14 987 appels de télémarketing alors que Trust Windows n'était pas inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE, menant à 14 987 violations de l'article 3 de la partie III des Règles;

---

<sup>7</sup> Les exemptions aux Règles sont énumérées à l'article 41.7 de la *Loi* et à l'article 3 de la partie II des Règles.

- 1 001 appels de télémarketing en dehors des heures d'appel permises, menant à 1 001 violations de l'article 23 de la partie III des Règles.

### **Une sanction de 59 499 \$ est-elle appropriée?**

21. Le Conseil estime que la sanction totale de 59 499 \$ indiquée dans le procès-verbal de violation devrait être ajustée pour tenir compte de la conclusion selon laquelle Trust Windows a commis 59 497 violations au cours de la période couverte par le procès-verbal. Compte tenu de cette conclusion, le Conseil déterminera maintenant si une sanction de 1,00 \$ pour chacune des 59 497 violations, pour une sanction totale de 59 497 \$, est appropriée dans les circonstances de la présente affaire.
22. Afin de déterminer ce qui est une sanction appropriée, le Conseil examine la nature des violations, le nombre et la fréquence des plaintes et des violations, le risque de violations futures, le caractère dissuasif de la mesure et la capacité de payer du contrevenant (voir la décision de télécom 2007-48 et la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109).

### **Nature des violations**

23. Le Conseil estime que le fait pour Trust Windows de ne pas s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE pendant une partie de la période couverte par le procès-verbal de violation et de ne pas acheter un abonnement à la LNNTE pour les indicatifs régionaux vers lesquels les télévendeurs ont effectué des appels en son nom constituent des violations importantes des Règles. En autorisant les télévendeurs à faire des appels de télémarketing en son nom sans filtrer d'abord les numéros inscrits sur la LNNTE, Trust Windows a accru la probabilité que des appels non sollicités soient effectués auprès de consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE.
24. Le Conseil estime également que faire des appels de télémarketing non sollicités à des consommateurs dont les numéros sont inscrits sur la LNNTE cause d'importants inconvénients et désagréments aux consommateurs en trompant leur attente que l'inscription de leurs numéros sur la LNNTE leur assurera de ne pas recevoir ce type d'appels. Aussi, les appels de télémarketing effectués en dehors des heures permises causent d'importants inconvénients aux consommateurs en trompant l'attente voulant qu'ils ne soient pas dérangés pendant les heures de repos.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la nature des violations commises par Trust Windows est grave.

### **Nombre et fréquence des plaintes et des violations**

26. Le Conseil fait remarquer que les 40 plaintes reçues ne font pas partie du dossier de la présente instance et qu'aucune information dans le rapport d'enquête n'indique qu'elles ont été validées en parlant aux plaignants ou en demandant des déclarations de témoins. Pour cette raison, le Conseil n'est pas en mesure de déterminer combien des 40 plaintes ont été reçues au cours de la période couverte par le procès-verbal de

violation ou si les questions soulevées dans les plaintes étaient directement liées aux violations énoncées dans le procès-verbal de violation.

27. Par conséquent, le Conseil conclut que le nombre et la fréquence des plaintes ne devraient pas influencer sur le montant de la sanction dans la présente affaire.
28. Quant au nombre et à la fréquence des violations, Trust Windows a commis 59 497 violations pendant la période de six mois et demi couverte par le procès-verbal de violation, soit une moyenne d'environ 7 932 violations par mois sur l'ensemble de la période. Le Conseil conclut que le nombre et la fréquence des violations sont très élevés.

#### **Risque de violations futures**

29. Le Conseil fait remarquer qu'il s'agit du premier procès-verbal de violation émis à Trust Windows, et qu'aucune mesure d'application des Règles précédente n'a été prise contre l'entreprise. Le Conseil fait également remarquer que Trust Windows a renouvelé son inscription auprès de l'administrateur de la LNNTE en janvier 2019 après que le personnel d'enquête du Conseil a envoyé sa première demande de renseignements à l'entreprise, et que dans ses représentations, l'entreprise a déclaré avoir cessé toute télécommunication à des fins de télémarketing.
30. Le Conseil estime donc que Trust Windows a pris des mesures positives pour empêcher la répétition des violations après que le personnel d'enquête du Conseil a porté à son attention ses obligations en vertu des Règles, et que l'entreprise semble ne plus se livrer au télémarketing auprès des Canadiens.
31. Par conséquent, le Conseil conclut que le risque de violations futures de Trust Windows est bas.

#### **Caractère dissuasif de la mesure**

32. Le Conseil fait remarquer que le but d'une sanction est de favoriser le respect des Règles et non de punir. Le montant de la sanction doit donc refléter la nature de la non-conformité et doit dissuader les contrevenants de récidiver à l'avenir, tout en les incitant à se conformer aux Règles. Par conséquent, les sanctions doivent être suffisamment élevées pour éviter qu'il ne soit financièrement avantageux pour un télévendeur ou un client d'un télévendeur de les payer comme un coût de fonctionnement<sup>8</sup>.
33. Le Conseil estime que Trust Windows a tiré un avantage financier de sa non-conformité aux Règles en évitant les coûts associés aux abonnements qu'elle était

---

<sup>8</sup> Voir le paragraphe 17 de la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109.

tenue d'acheter avant d'autoriser des télévendeurs à effectuer en son nom des appels de télémarketing. Dans le cas présent, les coûts seraient d'environ 15 000 \$<sup>9</sup>.

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'une sanction totale de 59 497 \$ constituerait une mesure dissuasive appropriée dans les circonstances de ce cas. Le Conseil estime que ce montant placerait la sanction au-delà du coût de fonctionnement, sans que le montant soit suffisamment élevé pour empêcher Trust Windows d'utiliser des stratégies de télémarketing d'une manière conforme aux Règles.

#### **Capacité de payer**

35. Le Conseil fait remarquer que le rapport d'enquête n'a pas inclus d'états financiers ou d'autres renseignements financiers pour justifier l'affirmation selon laquelle l'entreprise a la capacité de payer une sanction de 1,00 \$ par violation, pour une sanction totale de 59 499 \$, comme indiqué dans le procès-verbal de violation.
36. Le Conseil fait également remarquer que l'affirmation de Trust Windows selon laquelle elle n'est pas en mesure de payer la sanction parce que la pandémie a eu des répercussions négatives sur ses activités commerciales n'a pas été étayée ou validée par des éléments de preuve ou des renseignements supplémentaires.
37. Dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109, le Conseil a déclaré qu'il estimait que lorsqu'une personne demande la révision d'un procès-verbal de violation et argue que l'incapacité de payer devrait réduire ou atténuer le montant de la sanction indiquée dans le procès-verbal, il est raisonnable d'imposer à cette personne la charge de fournir des documents ou des renseignements détaillés à l'appui de sa position ou de réfuter toute analyse de ce facteur figurant dans le procès-verbal. Bien que Trust Windows ait eu l'occasion, dans le cadre de ses observations, de produire des renseignements financiers relatifs à sa capacité de payer et des éléments de preuve à l'appui de son affirmation selon laquelle la pandémie a perturbé ses activités commerciales, elle ne l'a pas fait.
38. Le Conseil a indiqué dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes 2015-109 que son analyse de la capacité de payer n'est pas limitée à de l'information financière directe; il peut également s'appuyer sur d'autres caractéristiques de la capacité d'une entreprise à générer des revenus, notamment sa taille, la portée de ses activités et le nombre de personnes qu'elle emploie.
39. Le Conseil estime que, bien que les renseignements limités figurant au dossier de la présente instance suggèrent que Trust Windows mène des activités commerciales depuis au moins six ans dans une région métropolitaine importante et peuplée, il

---

<sup>9</sup> Les frais d'abonnement à la LNNTE sont fixés par le Conseil et varient selon la durée de l'abonnement et le nombre d'indicatifs régionaux visés par l'abonnement (voir les [Tarifs d'abonnement applicables aux télévendeurs](#)).

n'y a pas suffisamment de renseignements pour tirer des conclusions concernant les capacités globales de Trust Windows à générer des revenus.

40. Néanmoins, malgré le fait que l'agent désigné a présenté des éléments de preuve limités concernant la capacité de Trust Windows de payer la sanction, le Conseil est d'avis qu'en l'absence d'information de la part de Trust Windows concernant sa capacité de payer, rien dans le dossier de la présente instance ne démontre, selon la prépondérance des probabilités, qu'une sanction de 1,00 \$ par violation, pour une sanction totale de 59 497 \$, dépasse la capacité de payer de Trust Windows. Le Conseil fait remarquer que cette conclusion est conforme à l'approche adoptée par le Conseil dans ses décisions antérieures de Conformité et Enquêtes lorsqu'il examine la capacité de payer d'un télévendeur ou d'un client d'un télévendeur<sup>10</sup>.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'une sanction totale de 59 497 \$ est appropriée, adaptée aux circonstances de la présente affaire et nécessaire pour inciter l'entreprise à respecter les Règles.

## Conclusions

42. Le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que pendant la période couverte par le procès-verbal de violation, 41 600 télécommunications à des fins de télémarketing ont été effectuées au nom de Trust Windows, menant à **59 497 violations** des Règles.
43. Le Conseil conclut également que dans les circonstances de la présente affaire, une sanction de 1,00 \$ par violation pour les 59 497 violations des Règles est appropriée. Le Conseil impose donc une sanction totale de 59 497 \$ à Trust Windows.
44. Le Conseil avise par les présentes Trust Windows qu'elle a le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier la présente décision. Toute demande de révision et de modification doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la présente décision (voir l'article 62 de la *Loi*)<sup>11</sup>.
45. Trust Windows peut également demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale. La demande d'autorisation d'interjeter appel doit être présentée à 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 (voir l'article 64 de la *Loi*).

---

<sup>10</sup> Voir, par exemple, les décisions de Conformité et Enquêtes 2021-205 et 2020-67.

<sup>11</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 déposer de telles demandes.

46. Le Conseil rappelle à Trust Windows qu'elle doit se conformer aux Règles si elle effectue des télécommunications à des fins de télémarketing ou autorise des télévendeurs à en effectuer en son nom à l'avenir. Voici des exemples de mesures que Trust Windows 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'une procédure pour
  - i) éviter d'effectuer une télécommunication à des fins de télémarketing à un numéro de télécommunication inscrit sur la LNNTE depuis plus de 31 jours;
  - ii) respecter la demande des consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing; et iii) s'assurer que les consommateurs ne reçoivent des télécommunications à des fins de télémarketing que durant les heures permises.

47. Le Conseil avise Trust Windows qu'en cas de récidive, il peut imposer des sanctions plus sévères pour garantir le respect des Règles.

48. Le montant de 59 497 \$ doit être payé au plus tard le **20 décembre 2021**. Il doit être versé conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt sur tout montant en souffrance au **20 décembre 2021** sera ajouté à ce montant jusqu'à ce qu'il soit payé en entier<sup>12</sup>.

49. Si le paiement n'est pas reçu en date du **20 décembre 2021**, 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**

- *2590054 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Top Tier Moving and Storage – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2021-205, 16 juin 2021
- *9250-5114 Québec Inc., exerçant ses activités sous le nom de Rénovation Domicili-air – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2020-67, 20 février 2020

---

<sup>12</sup> L'intérêt est calculé et composé mensuellement au taux bancaire moyen majoré de 3 %. L'intérêt sera ajouté au montant dû à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.

- *Sanctions administratives pécuniaires en vertu du Registre de communication avec les électeurs*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-109, 27 mars 2015
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application au secteur des biens immobiliers*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-283, 15 mai 2009
- *Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de télécom CRTC 2008-6, 28 janvier 2008; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-6-1, 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