



Ordonnance de télécom CRTC 2008-197

Ottawa, le 18 juillet 2008

Société TELUS Communications – Inscriptions à l'annuaire

Référence : Avis de modification tarifaire 304

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve la demande de la Société TELUS Communications, sous réserve de modifications, dans laquelle la compagnie proposait de modifier la section de son tarif lié aux inscriptions à l'annuaire et concernant les services de numéros de téléphone non publiés et non inscrits à l'annuaire.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 23 avril 2008, dans laquelle la compagnie proposait de modifier l'article 129, Inscriptions à l'annuaire, de son Tarif général.
2. En particulier, la STC proposait de modifier l'article 129.2.10 de son Tarif général, lequel empêche la compagnie d'appeler les clients qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés ou non inscrits à l'annuaire, dans le but de promouvoir des produits, des services ou des plans de réductions, sans avoir obtenu au préalable leur consentement. La STC a fait valoir que l'article lui impose des restrictions de beaucoup supérieures à celles que le Conseil avait établies à l'égard des appels de télémarketing. La STC a soutenu que la situation la place dans une situation désavantageuse par rapport aux concurrents qui, eux, peuvent contacter les clients de la STC qui souscrivent aux deux services – dont le nom ne figure peut-être pas sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) – et promouvoir auprès d'eux leurs services.
3. La STC a indiqué que les modifications qu'elle proposait d'apporter à l'article 129.2.10 élimineraient la restriction susmentionnée et permettrait à la compagnie d'appeler les clients qui souscrivent aux deux services, dans le but de promouvoir des produits, des services ou des plans de réductions, à moins que le client ne soit inscrit sur sa liste des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels ou sur la LNNTE.
4. De plus, la STC a proposé d'ajouter l'article 129.2.11 afin de tenir compte des exceptions concernant les appels aléatoires effectués à des fins de télémarketing, y compris ceux liés à des numéros de télécommunication non publiés ou non inscrits à l'annuaire, telles qu'énoncées dans les Règles sur les télécommunications non sollicitées¹.

¹ Paragraphe 27, partie III, annexe à la décision de télécom 2008-6.

5. Le Conseil a reçu des observations du Centre pour la défense de l'intérêt public, en tant que conseiller juridique de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (les Groupes de défense des consommateurs). Le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 mai 2008, est affiché sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
6. Le Conseil a déterminé qu'il devait se prononcer sur les deux questions suivantes :
 - A. Le Conseil doit-il permettre à la STC de modifier son tarif lié aux inscriptions à l'annuaire, comme demandé?
 - B. Comment le Conseil doit-il aborder les préoccupations en matière de respect de la vie privée que l'instance soulève?

A. Le Conseil doit-il permettre à la STC de modifier son tarif lié aux inscriptions à l'annuaire, comme demandé?

7. Le Conseil fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs se sont opposés à la demande de la STC pour plusieurs raisons. Ils se sont dit préoccupés de la date que la STC a retenue pour la mise en œuvre des modifications qu'elle a proposées, c'est-à-dire avant le 30 septembre 2008 – soit la date d'entrée en vigueur de la LNNTE. Les Groupes de défense des consommateurs ont affirmé que les consommateurs doivent être au courant que la STC détient une liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels et disposer du temps nécessaire pour s'y inscrire. Ils ont également fait part de leur préoccupation à l'égard du consentement « par défaut » que présume la proposition et de l'avantage injuste qu'elle confère à la STC, étant donné que la compagnie détient des numéros non inscrits à l'annuaire que les concurrents ne peuvent obtenir facilement.
 8. Le Conseil fait remarquer que, dans sa réplique, la STC a indiqué qu'elle avait l'intention de contacter les clients qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés et non inscrits à l'annuaire afin d'établir s'ils veulent que la compagnie les appelle lorsqu'elle lance des campagnes pour promouvoir de nouveaux produits ou des plans de réductions, ou qu'elle les inscrive sur sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels. La STC a indiqué qu'elle n'avait pas informé les clients qui ont souscrit aux services en question qu'ils seraient automatiquement inscrits sur sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels.
 9. De plus, le Conseil fait remarquer que la STC a indiqué qu'elle voulait harmoniser ses processus internes concernant les personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels avant l'entrée en vigueur de la LNNTE. La STC a également fait valoir qu'elle inscrirait automatiquement sur sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels les clients qu'elle ne parviendra pas à joindre et qu'elle offrira expressément aux nouveaux clients qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés ou non inscrits à l'annuaire la possibilité de
-

s'inscrire sur la liste en question.

10. Le Conseil fait remarquer qu'il a fixé les règles de télémarketing actuelles dans la décision de télécom 94-10. Par la suite, il a fixé de nouvelles règles et modifié les règles existantes dans la décision de télécom 2007-48, puis dans la décision de télécom 2008-6. Les nouvelles règles entreront en vigueur avec le lancement de la LNNTE, le 30 septembre 2008.
11. Le Conseil fait remarquer que rien, dans les règles actuelles ou les nouvelles règles de télémarketing, n'interdit à la STC d'appeler les clients qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés ou non inscrits à l'annuaire. De plus, le Conseil fait remarquer que la STC s'est imposé elle-même des restrictions dans le cadre du libellé actuel de l'article 129.2.10 qui stipule que la STC [traduction] « n'appellera aucun client souscrivant aux services de numéros de téléphone non publiés ou non inscrits à l'annuaire, à des fins de promotion de produits, de services ou de plans de réductions, sans avoir obtenu au préalable le consentement du client ».
12. Même si le Conseil prend note des préoccupations des Groupes de défense des consommateurs, il estime que le tarif actuel de la STC impose des restrictions à la compagnie au-delà des exigences que le Conseil a fixées concernant les appels de télémarketing. Comme la STC n'enfreindrait nullement les règles de télémarketing si le Conseil approuvait l'article 129.2.10 modifié tel que proposé, le Conseil juge acceptable la demande de la STC. Toutefois, il estime que, plutôt que de modifier le libellé de l'article 129.2.10, une meilleure solution serait que la STC supprime tout simplement l'article 129.2.10 actuel de son Tarif général.
13. Le Conseil estime qu'il est tout à fait approprié que la STC informe ses clients qu'ils peuvent choisir de recevoir des appels de la compagnie ou qu'elle les inscrive sur sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels, mais ajoute que la STC doit le faire par écrit et donner un préavis suffisant, avant la date d'entrée en vigueur, de sorte que les clients qui ne veulent pas recevoir d'appels de télémarketing de la compagnie aient suffisamment de temps pour s'inscrire sur la liste interne de la STC, par écrit, par courriel ou par téléphone.
14. En ce qui concerne le nouvel article 129.2.11 que la STC a proposé, le Conseil fait remarquer qu'il n'est pas nécessaire que la compagnie indique, dans son tarif, les exceptions relatives aux appels aléatoires effectués à des fins de télémarketing, puisque celles-ci figurent dans les règles actuelles et nouvelles de télémarketing². Le Conseil précise que la STC est déjà tenue de respecter ces règles et qu'il n'y a donc pas lieu d'ajouter l'article 129.2.11 au Tarif général.

B. Comment le Conseil doit-il aborder les préoccupations en matière de respect de la vie privée que l'instance soulève?

15. Les Groupes de défense des consommateurs ont soulevé la question du respect de la vie privée et ont demandé au Conseil de surseoir à cette instance et à toutes les demandes tarifaires à venir soulevant des enjeux en matière de respect de la vie privée, et ce, jusqu'à ce que le

² Sous-section 5, section C, conclusions de la décision de télécom 94-10; et paragraphe 27, partie III, annexe à la décision de télécom 2008-6.

Conseil traite ces questions dans le cadre de son plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et autre qu'économique, tel qu'énoncé dans la décision de télécom 2008-34.

16. Le Conseil rappelle que rien, dans les règles actuelles ou nouvelles de télémarketing, n'interdit à la STC d'appeler les abonnés qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés et non inscrits à l'annuaire. Le Conseil estime que les préoccupations en matière de respect de la vie privée que l'instance soulève ont été correctement abordées, notamment dans la décision susmentionnée qui donne aux clients un préavis suffisant pour leur permettre de s'inscrire sur la liste de la STC, s'ils ne veulent pas recevoir d'appels de télémarketing de la compagnie.

Autres points

17. Le Conseil fait remarquer que la STC a indiqué que, lorsque la LNNTE entrera en vigueur, la compagnie supprimera les références proposées à sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels, étant donné que la LNNTE sera la nouvelle façon pour les clients de réduire les sollicitations téléphoniques indésirables.
18. Le Conseil rappelle à la STC que, en vertu des règles actuelles de télémarketing, les télévendeurs et les clients de télévendeurs doivent maintenir leur propre liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels et respecter les demandes des consommateurs qui désirent ajouter leurs noms à cette liste. Le Conseil fait remarquer que cette exigence continuera de s'appliquer après l'entrée en vigueur de la LNNTE le 30 septembre 2008.
19. De plus, le Conseil fait remarquer que la STC a indiqué qu'elle appellera les clients qui souscrivent aux services de numéros non publiés ou non inscrits à l'annuaire à moins que ceux-ci ne se soient inscrits sur la liste interne de la compagnie des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels ou encore sur la LNNTE. Le Conseil fait remarquer qu'en vertu du paragraphe 41.7 (1) de la *Loi sur les télécommunications*, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas, entre autres, aux télécommunications suivantes :

[...]

(b) la télécommunication faite au destinataire :

(i) avec qui la personne faisant la télécommunication – ou la personne ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite – a une relation d'affaires en cours,

(ii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite;

[...]

20. En vertu de l'exception aux Règles sur la LNNTE susmentionnée, le Conseil précise que la STC pourra toujours appeler un client inscrit sur la LNNTE, mais non inscrit sur sa liste interne des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels, en raison de la relation d'affaires

en cours.

Conclusion

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC, **sous réserve de modifications**, à compter de 90 jours de la date de la présente ordonnance.
22. Le Conseil rejette les modifications que la STC a proposé d'apporter à l'article 129.2.10 ainsi que l'ajout de l'article 129.2.11 qu'elle a proposé à son Tarif général et il lui ordonne :
 - i) de supprimer l'article 129.2.10 de son Tarif général;
 - ii) d'informer par écrit les clients qui souscrivent aux services de numéros de téléphone non publiés et non inscrits à l'annuaire, au moins 45 jours avant la date d'entrée en vigueur, de ce qui suit :
 - a) que la compagnie pourra les contacter à des fins de télémarketing à moins qu'ils ne s'inscrivent sur la liste interne de la STC des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels;
 - b) qu'ils peuvent s'inscrire sur la liste interne de la STC des personnes qui ne veulent pas recevoir d'appels, par écrit, par courriel ou par téléphone;
 - iii) de publier des pages tarifaires modifiées en conséquence.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008*
- *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*
- *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*
- *Utilisation des installations des compagnies de téléphone pour la fourniture de télécommunications non sollicitées, Décision Télécom CRTC 94-10, 13 juin 1994*

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté

en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>