



Décision de télécom CRTC 2008-6-1

Ottawa, le 20 octobre 2008

Politique réglementaire

Délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Référence : 8665-C12-200711756

Erratum

Le Conseil publie de nouveau la décision *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, afin de corriger des erreurs commises par inadvertance : a) à l'article 27 de la partie III de l'annexe de la version anglaise de la décision; et b) à la version française de la décision, principalement pour exprimer correctement l'obligation des télévendeurs et des clients de télévendeurs de s'inscrire auprès de l'administrateur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et corriger des références indiquées dans certains articles de l'annexe de la décision. Les changements sont indiqués en italique et en caractères gras dans la décision révisée qui suit :

*Dans la présente décision, le Conseil détermine que les pouvoirs d'enquête sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées seront délégués à un tiers (l'enquêteur délégué). Le Conseil publiera sous peu une demande de propositions afin de déterminer qui sera ce tiers. De plus, le Conseil modifie les Règles sur les télécommunications non sollicitées établies dans la décision de télécom 2007-48, en ajoutant l'obligation, pour tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), de **s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, de lui fournir des renseignements et de payer les frais applicables qui pourront être imposés par l'enquêteur délégué. Cette obligation permettra de s'assurer que les coûts liés aux enquêtes sur les infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées seront recouverts auprès de tous les télévendeurs. Les modifications aux Règles sur les télécommunications non sollicitées énoncées dans la présente décision entreront en vigueur le jour de l'entrée en fonction de l'enquêteur délégué.***

Contexte

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées aux termes de l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
2. Dans la *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications*, L. C. 2005, ch. 50¹, qui a pris effet le 30 juin 2006 (la modification de la *Loi*), le Parlement a modifié la *Loi* afin de conférer au Conseil les pouvoirs requis pour, notamment, établir une liste nationale de numéros de

¹ <http://www2.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Docid=2333920&file=4&Language=F>

télécommunication exclus (LNNTÉ), enquêter de façon efficiente et efficace, et faire appliquer les décisions prises aux termes de l'article 41 de la *Loi*.

3. Aux articles 72.01 à 72.15 de la *Loi*, la modification de la *Loi* confère également au Conseil de nouveaux pouvoirs d'exécution lui permettant d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour toute contravention ou tout manquement à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 de la *Loi*.
4. Dans la décision de télécom 2007-48, le Conseil a établi un cadre global visant la création d'une LNNTÉ et il a énoncé les Règles sur les télécommunications non sollicitées (qui comprennent les Règles sur la LNNTÉ, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques [CMA] ainsi que les dispositions à l'égard du consentement exprès et de la tenue de dossiers).

Introduction

5. Dans l'avis public de télécom 2007-15, le Conseil a invité les parties à soumettre des observations sur les questions suivantes :
 - a) son intention de déléguer ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées à un tiers qui pourra imposer des tarifs pour l'exercice des pouvoirs qui lui sont délégués;
 - b) l'identité du tiers auquel il pourrait déléguer ses pouvoirs d'enquête;
 - c) son intention d'établir une règle selon laquelle tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTÉ, seraient tenus de *s'inscrire auprès de l'administrateur de* la LNNTÉ, de *lui* fournir des renseignements et de payer les *frais* qui pourront être imposés par le tiers qui sera chargé de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées.
6. Le Conseil a reçu des observations d'Advocis; de l'Association of Fundraising Professionals (AFP); de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada, de Bragg Communications Incorporated, de Cogeco Cable Inc., de MTS Allstream Inc., de NorthernTel, Limited Partnership, de Norouestel Inc., de Quebecor Média inc., de Rogers Communications Inc., de Saskatchewan Telecommunications, de Télébec, Société en commandite, de la Société TELUS Communications et de Virgin Mobile Canada (collectivement, les Compagnies); de l'Association des banquiers canadiens (ABC); du Congrès juif canadien (CJC); de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP); de l'Association canadienne du marketing (ACM); de l'Association canadienne des journaux (ACJ); des Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (CISF); de la Banque MBNA du Canada (MBNA); de Mark Obermeyer; des Services financiers Primerica du Canada ltée (Primerica); et de Ventriloquist Voice Solutions International Inc. (VVSII). Le Conseil a fermé le dossier de l'instance le 11 octobre 2007 après avoir reçu les observations

en réplique de plusieurs parties. Le dossier de cette instance est affiché sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca sous l'onglet « Instances publiques ».

7. Le Conseil a défini les questions suivantes dont il doit tenir compte dans ses décisions :
 - A. Le Conseil devrait-il déléguer ses pouvoirs d'enquête à un tiers? Est-il habilité à le faire?
 - B. Qui serait le tiers approprié?
 - C. Le Conseil devrait-il obliger tous les télévendeurs et clients de télévendeurs à *s'inscrire auprès de l'administrateur de* la LNNTE, à *lui* fournir des renseignements et à payer les *frais* imposés par le tiers (l'enquêteur délégué)? Est-il habilité à le faire?
 - D. Devrait-on permettre aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de recouvrer les coûts liés aux enquêtes?
8. Le Conseil estime que la requête de VVSII demandant au Conseil de réexaminer sa politique en vue de maintenir l'interdiction d'utiliser les CMA, établie dans la décision de télécom 2007-48, pour la transmission de messages enregistrés à des fins de sollicitation lorsqu'il existe déjà une relation d'affaires entre le client et l'appelant dépasse la portée de la présente instance.

A. Le Conseil devrait-il déléguer ses pouvoirs d'enquête à un tiers? Est-il habilité à le faire?
9. L'AFP, l'ABC, l'ACCAP, l'ACM, les Compagnies et Primerica ont appuyé, de façon générale, l'intention du Conseil de déléguer ses pouvoirs d'enquête sur les plaintes à un tiers qui pourrait imposer des *tarifs* pour l'exercice de ces pouvoirs. L'ACM s'est dite favorable à une telle délégation à un tiers à condition que le financement provienne des crédits du gouvernement.
10. MBNA a exprimé son désaccord quant à la délégation de ces pouvoirs à un tiers, soutenant qu'il était préférable que les enquêtes soient menées par le gouvernement ou par un tribunal quasi judiciaire indépendant et que le Conseil était le mieux en mesure d'assumer cette responsabilité.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil fait remarquer que le Parlement l'a expressément habilité à déléguer à un tiers ses pouvoirs d'enquête pour décider s'il y a eu contravention ou manquement à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 de la *Loi*, conformément au paragraphe 41.3(1) de la *Loi*. De plus, l'article 41.4 de la *Loi* prévoit que le délégué peut imposer des tarifs pour l'exercice de ces pouvoirs.
12. Le Conseil considère que les enquêtes sur des présumées infractions aux Règles sur les télécommunications non sollicitées constituent un élément clé du succès du cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées établi dans la décision de télécom 2007-48. Par exemple, le Conseil estime que les enquêtes sont essentielles à l'exercice de ses pouvoirs à l'égard des SAP. De l'avis du Conseil, le fait de déléguer ses pouvoirs d'enquête à un tiers, qui sera en mesure de recouvrer les coûts engagés en imposant des tarifs pour l'exercice de tels pouvoirs lui permettra de s'assurer que cet aspect sera traité de façon efficace.

13. En ce qui concerne l'opinion de MBNA selon laquelle il est préférable que les enquêtes soient menées par le gouvernement ou un tribunal quasi judiciaire indépendant, et que cette responsabilité devrait donc revenir au Conseil, le Conseil fait remarquer qu'aux termes du paragraphe 41.3(1) de la *Loi*, il peut déléguer ses pouvoirs par écrit et aux conditions qu'il précise. Le Conseil souligne qu'il a l'intention de présenter au tiers, dans le cadre d'une entente contractuelle que ce dernier sera tenu de *respecter*, des modalités ainsi que des paramètres de politique précis concernant l'exercice de ces pouvoirs d'enquête. Le Conseil est d'avis que, de cette façon, le tiers représentera le Conseil et n'agira pas indépendamment des directives du Conseil.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il a l'intention de déléguer ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées à un tiers qui pourra imposer des tarifs pour l'exercice des pouvoirs qui lui sont délégués.

B. Qui serait le tiers approprié?

15. Dans l'avis public de télécom 2007-16, le Conseil a invité les parties à se prononcer sur la question de savoir si le Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications (CPRST) serait un tiers approprié auquel le Conseil pourrait déléguer ses pouvoirs d'enquête. Les parties à l'avis public de télécom 2007-16, lesquelles représentent divers FST et groupes de consommateurs, ne se sont pas prononcées sur ce choix ou s'y sont opposées pour différents motifs. Elles ont entre autres soutenu que cette situation compliquerait considérablement les procédures, la structure de gouvernance et le financement du CPRST. De plus, les parties ont mentionné qu'il serait inapproprié pour les FST de financer les activités du CPRST liées aux plaintes en matière de télémarketing alors que le financement devrait plutôt provenir des télévendeurs.
16. La majorité des parties à l'instance ont choisi de ne pas se prononcer sur cette question ou se sont opposées à la délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil au CPRST. L'ACM a signifié son appui à cette proposition à condition que le CPRST s'assure d'obtenir des fonds du gouvernement ou qu'il utilise ses mécanismes de financement déjà en place pour absorber le coût des travaux.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer que la plupart des parties qui se sont prononcées sur cette question s'opposaient au fait que le Conseil délègue au CPRST ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Le Conseil fait également remarquer que les parties, à l'exception du CJC, n'ont recommandé aucun enquêteur délégataire précis. Le CJC a soutenu qu'il serait plus efficace que les FST mènent eux-mêmes les enquêtes sur les plaintes concernant les activités d'appel de leurs clients.
18. Le Conseil appuie la position de la plupart des parties qui se sont prononcées sur cette question comme il a été mentionné plus haut et, par conséquent, il conclut qu'il ne délèguera pas ses pouvoirs d'enquête au CPRST. Il utilisera plutôt un processus de demande de propositions, tel qu'il a été suggéré par les Compagnies, afin de choisir un enquêteur délégataire. De l'avis du Conseil, un tel processus serait transparent et approprié. Le Conseil fait remarquer qu'il tiendra

compte des conclusions de la présente décision au moment d'émettre la demande de propositions (DP) pour la sélection d'un enquêteur délégué.

C. Le Conseil devrait-il obliger tous les télévendeurs et clients de télévendeurs à s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE, à lui fournir des renseignements et à payer les frais imposés par l'enquêteur délégué? Est-il habilité à le faire?

19. Advocis, l'AFP, le CJC, l'ACM, l'ACJ, les CISF, MBNA, VVSII et Mark Obermeyer se sont prononcés, de façon générale, contre l'intention du Conseil d'obliger les télévendeurs et les clients de télévendeurs à *s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTE*, à *lui* fournir des renseignements et/ou à payer les *frais* imposés par l'enquêteur délégué. En effet, selon ces parties, le Conseil irait ainsi à l'encontre des exemptions énoncées au paragraphe 41.7(1) de la *Loi*. Plusieurs parties s'y sont opposées en soutenant que les nouvelles exigences seraient lourdes, onéreuses et redondantes puisque la plupart des organismes étaient déjà inscrits auprès du gouvernement de façon à satisfaire aux exigences des organismes chargés de faire appliquer la réglementation sur la protection des consommateurs.
20. L'ACM a soutenu que la modification de la *Loi* laissait clairement entendre que le Conseil sous-traiterait l'administration de la banque de données de la LNNTE. Toutefois, du dépôt du projet de loi jusqu'à son adoption, il n'a jamais été question que les coûts engagés pour faire appliquer la *Loi* soient recouverts auprès des télévendeurs et des clients de télévendeurs.
21. Les Compagnies ont exprimé leur désaccord quant à la déclaration de l'ACM selon laquelle le Parlement ne prévoyait pas faire assumer aux télévendeurs et aux clients de télévendeurs les coûts d'un cadre de réglementation révisé applicable au télémarketing, et selon laquelle une modification législative était nécessaire pour donner au Conseil le pouvoir requis pour imposer les exigences proposées.
22. L'ACCAP, les Compagnies et Primerica se sont prononcées, de façon générale, en faveur de l'intention du Conseil d'obliger tous les télévendeurs et clients de télévendeurs à payer les *frais* imposés par l'enquêteur délégué.
23. Plusieurs parties, dont l'ABC, l'ACCAP, l'ACM, MBNA et Mark Obermeyer, étaient d'avis que les coûts engagés pour les enquêtes sur les plaintes et pour l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées devraient être assumés par le gouvernement fédéral. Mark Obermeyer a soutenu que des SAP, dont les montants devraient être calculés en fonction des coûts engagés pour l'enquête et la mise en application dans chaque cas, devraient être imposées à tous les contrevenants pour le recouvrement de ces coûts. Le CJC a fait valoir que les coûts des enquêtes sur les plaintes devraient être recouverts au moyen des tarifs généraux appliqués par les FST.
24. L'ABC, les Compagnies et MBNA ont soutenu, de façon générale, qu'en l'absence de crédits du gouvernement, les coûts engagés pour les enquêtes sur les plaintes devraient être recouverts au moyen de frais (dont le montant serait évalué en fonction des plaintes) qui seraient imposés aux télévendeurs faisant l'objet des plaintes puisque les coûts leur seraient entièrement attribuables. L'ACM a remis en question le fait qu'un tel système puisse fonctionner de façon juste sans créer de conflit d'intérêts au moment de la validation des plaintes. En effet, l'enquêteur délégué aurait un avantage financier à poursuivre une enquête, quel que soit le bien-fondé d'une plainte.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Tel que mentionné précédemment, certaines parties étaient d'avis que le fait d'obliger les télévendeurs et les clients de télévendeurs à *s'inscrire auprès de l'administrateur de la LNNTÉ*, à *lui* fournir des renseignements et/ou à payer les *frais* imposés par l'enquêteur délégué irait à l'encontre des exemptions énoncées au paragraphe 41.7(1) de la *Loi*.
26. Le Conseil fait toutefois remarquer que l'article 41 de la *Loi* lui confère les pouvoirs nécessaires pour interdire ou réglementer les télécommunications non sollicitées en vue de prévenir tout inconvénient anormal et qu'il ne se limite pas aux ordonnances à l'égard de la LNNTÉ.
27. Le Conseil fait remarquer que l'article 41.2 de la *Loi* lui confère le pouvoir, aux fins de l'article 41 de la *Loi*, de gérer des systèmes informatiques, administratifs ou opérationnels et des banques de données, et de trancher toute question et rendre toute ordonnance en ce qui touche ces systèmes et banques de données. Par conséquent, le Conseil estime que les pouvoirs dont il est question à l'article 41.2 de la *Loi* ne sont pas limités à l'établissement ou à l'administration d'une LNNTÉ.
28. Le Conseil fait également remarquer qu'à l'article 41.3 de la *Loi*, le Parlement l'a habilité à déléguer ses pouvoirs tels qu'ils sont énoncés à l'article 41.2 de la *Loi* et de déléguer ses pouvoirs d'enquête pour décider s'il y a eu contravention ou manquement à une mesure prise par lui au titre de l'article 41 de la *Loi*. De l'avis du Conseil, le libellé des articles 41, 41.2 et 41.3 de la *Loi* est suffisamment général pour l'habilitier à établir un règlement obligeant les télévendeurs et les clients de télévendeurs à *s'inscrire* auprès de l'administrateur de la LNNTÉ aux fins de l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées.
29. Tel qu'il a été mentionné précédemment, le Conseil estime que l'article **41.4** de la *Loi* permet à l'enquêteur délégué d'imposer des tarifs pour l'exercice des pouvoirs qui lui ont été délégués concernant les enquêtes sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Ces tarifs peuvent être réglementés par le Conseil conformément à l'article 41.5 de la *Loi*. Le Conseil estime également que le libellé de l'article 41 de la *Loi* est suffisamment général pour l'habilitier à établir un règlement obligeant les télévendeurs et les clients de télévendeurs à payer les *frais* qui peuvent être imposés par l'enquêteur délégué conformément à l'article 41.4 de la *Loi*.
30. De l'avis du Conseil, les mémoires de certaines parties dénotaient une mauvaise compréhension de la portée et de l'application du paragraphe 41.7(1) de la *Loi*. Le Conseil estime qu'il est important de souligner que le paragraphe 41.7(1) de la *Loi* limite la portée des exemptions qui y sont énoncées à toute ordonnance qui impose des mesures concernant les renseignements contenus dans les systèmes ou les banques de données gérés *pour les besoins d'une liste d'exclusion nationale*. Le Conseil estime que si, comme certaines parties l'ont soutenu, le Parlement avait effectivement la volonté de limiter la portée des pouvoirs du Conseil énoncés aux articles 41.2 à 41.5 de la *Loi* à la LNNTÉ, il l'aurait fait explicitement, comme il l'a fait en ce qui concerne les exemptions énoncées au paragraphe 41.7(1) de la *Loi*. Le Conseil constate également que le paragraphe 41.7(1) de la *Loi* exempte précisément certaines « télécommunications » de l'application des Règles sur la LNNTÉ et non les télévendeurs et les clients de télévendeurs comme certaines parties l'indiquent. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, qu'ils

effectuent ou non des télécommunications qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTE, ne sont pas exemptés des Règles de télémarketing, des Règles sur les CMA ou de toutes autres règles connexes, comme celles régissant le consentement exprès ou la tenue de dossiers.

31. Le Conseil a déjà fait remarquer que le fait de déléguer ses pouvoirs d'enquête à un enquêteur délégué qui pourra imposer des tarifs pour recouvrer les coûts lui permettra de s'assurer que le cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées sera appliqué de façon efficiente et efficace. De l'avis du Conseil, les télévendeurs et les clients de télévendeurs devraient assurer le financement de cet aspect du cadre. De cette façon, les coûts liés aux enquêtes sur les plaintes seraient bel et bien assumés par ceux qui profitent du télémarketing. De plus, ce financement devrait provenir de tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTE, afin que les coûts engagés pour enquêter sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées soient recouverts auprès de tous les télévendeurs et clients de télévendeurs.
32. Le Conseil estime qu'un élément essentiel d'un régime d'application consiste à assurer la disponibilité immédiate des coordonnées de tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, y compris ceux qui effectuent seulement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles. De l'avis du Conseil, ces coordonnées et tout renseignement supplémentaire (p. ex. à savoir si le télévendeur ou le client du télévendeur effectue seulement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles) aideront l'enquêteur délégué à mener les enquêtes. Le Conseil estime que toutes les parties concernées en bénéficieront puisqu'elles seront ainsi assurées que les enquêtes sont menées de façon efficiente et efficace.
33. Le Conseil considère également que les Règles sur la LNNTE adoptées dans la décision de télécom 2007-48, lesquelles obligent les télévendeurs et les clients de télévendeurs qui effectuent des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas exemptées à s'abonner à la LNNTE, sont insuffisantes puisqu'elles ne permettent pas de s'assurer que *tous* les télévendeurs et clients de télévendeurs fournissent leurs coordonnées et les renseignements supplémentaires qui seront nécessaires pour aider l'enquêteur délégué à faire enquête sur les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées.
34. De plus, le Conseil estime que, même si l'obligation de s'*inscrire* à la LNNTE peut avoir des incidences d'ordre opérationnel et financier pour l'administrateur de la LNNTE de même que pour les télévendeurs et les clients de télévendeurs qui effectuent exclusivement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTE, les avantages l'emporteraient sur les inconvénients étant donné que tous les renseignements pertinents *concernant l'inscription* seront conservés dans une seule banque de données de façon à faciliter le travail de l'administrateur de la LNNTE au moment de déterminer s'il y a, à première vue, violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées. De plus, il sera plus efficace de maintenir un seul point d'*inscription* pour les télévendeurs et les clients de télévendeurs qui sont tenus de s'abonner à la LNNTE et de payer les frais d'abonnement, et qui devront également payer les *frais* applicables imposés par l'enquêteur délégué.

35. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il est nécessaire d'établir des règles obligeant tous les télévendeurs et clients de télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications non sollicitées qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTE, à **s'inscrire auprès de l'administrateur de** la LNNTE, à **lui** fournir des renseignements de façon à faciliter les enquêtes, et à payer les **frais** qui peuvent être imposés par l'enquêteur délégué. Le Conseil estime également qu'il est habilité à établir de telles règles.

36. Par conséquent, le Conseil adopte les règles suivantes :

Il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit **inscrit auprès de l'administrateur de** la LNNTE, qu'il **lui** ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les **frais** applicables **imposés par** l'enquêteur délégué.

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 les **frais applicables** que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.

37. Le Conseil fait remarquer que dans la décision de télécom 2007-48, il a déterminé que les télévendeurs et les clients de télévendeurs seraient obligés de tenir des dossiers prouvant leur abonnement à la LNNTE ainsi que le paiement des frais à l'administrateur de la LNNTE. Le Conseil a estimé qu'une telle exigence était nécessaire pour assurer la viabilité financière de la LNNTE et pour assurer, de façon proactive, le respect des règles sur l'abonnement et le paiement des frais établis par le Conseil dans la décision de télécom 2007-48. Le Conseil considère qu'un besoin semblable existe quant aux règles établies précédemment et exigeant l'**inscription** et le paiement des frais à l'enquêteur délégué.

38. Par conséquent, le Conseil adopte les règles suivantes :

Le télévendeur doit conserver les documents suivants sur son **inscription auprès de l'administrateur de** la LNNTE et les renseignements **qu'il lui a** fournis, et ce, pendant trois (3) ans suivant la date de leur création :

- a) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour son propre compte, une preuve de son **inscription** auprès de l'administrateur de la LNNTE et une preuve du paiement des **frais** à l'enquêteur délégué;
- b) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour le compte de clients, une preuve d'**inscription** auprès de l'administrateur de la LNNTE et une preuve du paiement des **frais** à l'enquêteur délégué pour chaque client.

39. Le Conseil conclut que ces nouvelles règles sur le télémarketing entreront en vigueur le jour de l'entrée en fonction de l'enquêteur délégué.
40. Le Conseil conclut également que, pour clarifier ce qui précède, les nouvelles règles doivent préciser expressément que les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA s'appliquent à tous les télévendeurs, y compris ceux qui effectuent exclusivement des télécommunications qui ne sont pas visées par les Règles sur la LNNTE. Par conséquent, le Conseil adopte les règles suivantes :

Les Règles de télémarketing s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par les Règles sur la LNNTE.

Les Règles sur les CMA s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par les Règles sur la LNNTE.

41. Le Conseil estime que les règles établies précédemment seront complémentaires aux Règles sur les télécommunications non sollicitées, et feront partie intégrante de celles-ci, telles qu'elles avaient été établies au départ à l'annexe 1 de la décision de télécom 2007-48. Pour fins de consultation, le Conseil fait remarquer que toutes les Règles sur les télécommunications non sollicitées découlant de la décision de télécom 2007-48, de même que les règles adoptées dans la présente décision, sont énoncées à l'annexe de la présente décision. Le Conseil souligne que, pour plus de clarté, il a ajouté les définitions des titres « enquêteur délégué » et « administrateur de la LNNTE » aux Règles sur les télécommunications non sollicitées. Il précise que les définitions et les règles adoptées dans la présente décision sont marquées d'un astérisque (*) à l'annexe.

Détermination des tarifs

42. Le Conseil constate que l'on demandera à l'enquêteur délégué de proposer annuellement une structure tarifaire qui lui permettra de recouvrer ses coûts. L'administrateur de la LNNTE devra également proposer une structure semblable. Le Conseil a l'intention d'examiner et d'approuver la structure tarifaire pour s'assurer que les tarifs proposés soient raisonnables et reflètent les variations de coûts.

Sensibilisation du public

43. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2007-48 quant à la campagne de sensibilisation publique qui vise à informer les consommateurs, les télévendeurs et les clients de télévendeurs sur la LNNTE, sur les Règles sur les télécommunications non sollicitées et sur les pouvoirs de mise en application du Conseil demeurent valides sauf que des révisions devraient être effectuées afin de refléter les règles adoptées par le Conseil dans la présente décision.

D. Devrait-on permettre aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de recouvrer les coûts liés aux enquêtes?

44. Les Compagnies ont soutenu qu'au paragraphe 500 de la décision de télécom 2007-48, le Conseil a déclaré que s'il ne pouvait pas déterminer le numéro ou le nom du télévendeur en question, il continuerait à dépendre des FST pour l'identification de l'entreprise concernée et du télévendeur qui a effectué l'appel. Toutefois, les Compagnies ont fait remarquer que, dans la même décision, le Conseil n'a pas abordé la question des tarifs susceptibles d'être imposés par les FST pour cette fonction. Les Compagnies ont fait valoir que des coûts étaient liés à cette fonction et que les FST devraient pouvoir recouvrer ces coûts au même titre qu'ils peuvent récupérer de tels coûts auprès des organismes d'application de la loi et d'autres organismes semblables.

Résultats de l'analyse du Conseil

45. Le Conseil souligne que, conformément au paragraphe 37(1) de la *Loi*, les entreprises canadiennes et tout autre personne sont tenues de lui communiquer tous les renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la *Loi* ou d'une loi spéciale. Le Conseil considère que l'enquêteur délégué mènera les enquêtes sur les infractions présumées aux Règles sur les télécommunications non sollicitées pour le compte du Conseil et qu'il serait, par conséquent, inapproprié pour les FST d'imposer des frais à l'enquêteur délégué. La demande des Compagnies est donc **rejetée**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications, Avis public de télécom CRTC 2007-16, 22 août 2007*
- *Instance portant sur l'examen de la délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées, Avis public de télécom CRTC 2007-15, 22 août 2007*
- *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*

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en format PDF et HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées¹

Partie I : Définitions

1. Dans ces Règles,

- * « Administrateur de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus » ou « administrateur de la LNNTE » s'entend de la personne à laquelle le Conseil a délégué les pouvoirs que lui confère l'alinéa 41.2a) de la *Loi sur les télécommunications* pour gérer des systèmes informatiques, administratifs ou opérationnels et des banques de données;
- « Affiliée » Une entité est affiliée à une autre si l'une d'elles est contrôlée par l'autre ou si les deux sont contrôlées par la même personne;
- « Appel abandonné » désigne une télécommunication faite au moyen d'un dispositif de composition prédictive à un consommateur qui, lorsqu'il prend l'appel, n'a pas de télévendeur à qui parler au bout de deux secondes;
- « Client d'un télévendeur » désigne une personne qui a engagé un télévendeur pour faire du télémarketing pour son compte;
- « Compositeur-messager automatique » ou « CMA » désigne un appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer et qui peut être utilisé seul ou avec un autre appareil pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé;
- « Contrôle » s'entend au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les télécommunications*;
- « Diffusion par messagerie vocale » désigne une télécommunication qui envoie un message enregistré directement dans la boîte vocale d'une personne sans entraver, en temps réel, les activités de cette personne;
- « Dispositifs de composition prédictive » ou « DCP » désigne les logiciels, systèmes ou dispositifs qui composent automatiquement les télécommunications de départ à partir d'une liste prédéterminée de numéros de télécommunication;
- * « Enquêteur délégué » s'entend de la personne à laquelle le Conseil a délégué les pouvoirs de mener des enquêtes pour établir s'il y a eu infraction aux Règles sur les télécommunications non sollicitées;

¹ Pour plus de clarté, le Conseil signale qu'il a inclus les définitions des termes « enquêteur délégué » et « administrateur de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus » ou « administrateur de la LNNTE » dans la partie I de l'Annexe et qu'il a mis, dans la marge de gauche, un astérisque (*) à côté des règles adoptées dans la présente décision.

« Journal largement diffusé » désigne une publication imprimée sur feuilles détachées à diffusion générale, publiée régulièrement à des intervalles d'au plus sept (7) jours, qui contient en grande partie des nouvelles sur l'actualité d'intérêt général et local, et qui est vendue au public et aux abonnés;

« Liste nationale de numéros de télécommunication exclus » ou « LNNTE » s'entend au sens de la liste d'exclusion nationale conformément à la *Loi sur les télécommunications*;

« *Loi sur les télécommunications* » désigne la *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, chap. 38, compte tenu de ses modifications;

« Personne » s'entend au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les télécommunications*;

« Règles de télémarketing » désigne les règles mentionnées à la partie III;

« Règles sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus » désigne les règles mentionnées à la partie II;

« Règles sur les composeurs-messagers automatiques » désigne les règles mentionnées à la partie IV;

« Règles sur les télécommunications non sollicitées » désigne toutes les règles mentionnées dans le présent document;

« 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, y compris la sollicitation de dons par des organismes de bienfaisance ou en leur nom;

« Taux d'abandon » désigne le pourcentage d'appels abandonnés lorsque la télécommunication a été effectuée au moyen d'un dispositif de composition prédictive;

« Télémarketing » désigne l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation;

« Télévendeur » désigne une personne qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou plusieurs autres personnes.

Partie II : Règles sur la LNNTE

1. En ce qui a trait aux Règles sur la LNNTE, les termes « candidat », « candidat à la direction », « candidat à l'investissement » et « relation d'affaires en cours », s'entendent au sens du paragraphe 41.7(2) de la *Loi sur les télécommunications*.
2. Les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites à une entreprise.

3. Comme le prévoit l'article 41.7 de la *Loi sur les télécommunications*, les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications suivantes :
 - a) la télécommunication faite par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ou pour son compte;
 - 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;
 - c) la télécommunication faite par un parti politique qui est un parti enregistré au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada* ou qui est enregistré en vertu des lois provinciales pour les besoins d'une élection provinciale ou municipale, ou pour son compte;
 - d) la télécommunication faite par un candidat à l'investiture, un candidat à la direction ou un candidat d'un parti politique visé à l'alinéa c), ou pour son compte, ou par l'équipe de la campagne officielle de ce candidat ou pour son compte;
 - e) la télécommunication faite par un regroupement de membres d'un parti politique visé à l'alinéa c) pour une circonscription, ou pour son compte;
 - f) la télécommunication faite dans l'unique but de recueillir des renseignements dans le cadre d'un sondage auprès du public;
 - g) la télécommunication faite dans l'unique but de solliciter l'abonnement à un journal largement diffusé.
4. Il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.
5. Aux fins d'application de l'article 4, le consentement exprès doit indiquer clairement que le consommateur accepte que des télécommunications à des fins de télémarketing lui soient faites par une personne donnée ou pour le compte de cette personne et à quel numéro de télécommunication.

6. Il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTE et qu'il ait payé les *frais* applicables à l'administrateur de la liste.
7. 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 LNNTE et qu'il ait payé les *frais* d'abonnement à l'administrateur de la liste.
8. Le télévendeur doit conserver les documents suivants concernant son utilisation de la LNNTE, et ce, pendant trois (3) ans suivant la date de leur création :
 - a) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour son propre compte, une preuve qu'il est abonné à la LNNTE et une preuve du paiement des *frais* à l'administrateur de la liste;
 - b) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour le compte de clients, une preuve d'abonnement à la LNNTE et une preuve du paiement des *frais* à l'administrateur de la LNNTE pour chaque client.
9. Il est interdit au télévendeur, au client d'un télévendeur et à tout abonné de la LNNTE d'utiliser la liste pour toutes autres fins que celles qui visent à se conformer aux dispositions de la *Loi sur les télécommunications*, aux Règles sur la LNNTE ou à toute autre décision rendue conformément à l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications*.
10. Sous réserve de l'article **11**, il est interdit au télévendeur, au client d'un télévendeur et à tout autre abonné de la LNNTE de vendre, de louer, de louer à bail, de publier ou autrement de divulguer, moyennant contrepartie ou non, le contenu de la LNNTE, en tout ou en partie, à une personne extérieure à leur organisme, y compris à des affiliées.
11. La personne visée à l'article **10** peut fournir le contenu de la LNNTE, en tout ou en partie, à quiconque lui offre des services pour lui permettre de se conformer à la *Loi sur les télécommunications*, aux Règles sur la LNNTE ou à toute autre décision rendue conformément à l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications*, à condition que :
 - a) la LNNTE, en tout ou en partie, soit exigée à cette fin;
 - b) la LNNTE, en tout ou en partie, ne serve qu'à cette même fin;
 - c) la divulgation soit faite de façon confidentielle.
12. Le télévendeur, le client d'un télévendeur et tout autre abonné de la LNNTE doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que l'information contenue dans la liste, en tout ou en partie, ne soit pas divulguée par ceux qui y ont accès aux termes de l'article **11** et ne soit pas utilisée par ceux-ci pour d'autres fins que celles mentionnées à l'article **11**.

13. Le télévendeur et le client d'un télévendeur doivent se servir de la version de la LNANTE qu'ils doivent obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle ils font les télécommunications à des fins de télémarketing.

Partie III : Règles de télémarketing

- * 1. Les Règles de télémarketing s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par les Règles sur la LNANTE.
- * 2. Il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit *inscrit auprès de l'administrateur de* la LNANTE, qu'il *lui* ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les *frais applicables imposés par* l'enquêteur délégué.
- * 3. 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 LNANTE, qu'il *lui* ait fourni des renseignements et que les *frais applicables* que l'enquêteur délégué exige à son endroit aient été acquittés.
- 4. Les Règles de télémarketing ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites par messagerie vocale (diffusion par messagerie vocale).
- * 5. Le télévendeur doit conserver les documents suivants sur son *inscription auprès de l'administrateur de* la LNANTE et les renseignements qu'*il lui a* fourni, et ce, pendant trois (3) ans suivant la date de leur création :
 - (a) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour son propre compte, une preuve de son *inscription* auprès de l'administrateur de la LNANTE et une preuve du paiement des *frais* à l'enquêteur délégué;
 - (b) si le télévendeur fait une télécommunication à des fins de télémarketing pour le compte de clients, une preuve d'*inscription* auprès de l'administrateur de la LNANTE et une preuve du paiement des *frais* à l'enquêteur délégué pour chaque client.
- 6. Les Règles de télémarketing ne s'appliquent pas aux télécommunications non sollicitées effectuées à des fins autres que de sollicitation, y compris les télécommunications faites dans l'unique but de transmettre des messages d'urgence, de recouvrer des créances, de faire des études de marché ou des sondages.
- 7. Le revendeur de service Centrex doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que les abonnés et les utilisateurs finaux de ce service n'utilisent pas la fonction de transfert d'appel Centrex pour acheminer des télécommunications à des fins de télémarketing.

8. Le télévendeur qui fait du télémarketing pour son compte doit maintenir sa propre liste de numéros de télécommunication exclus et conserver le nom et le numéro de télécommunication des consommateurs figurant sur la liste pendant une période de trois (3) ans et trente et un (31) jours à compter de la date où ceux-ci font la demande d'exclusion de télémarketing.
9. Le client d'un télévendeur doit maintenir sa propre liste de numéros de télécommunication exclus et conserver le nom et le numéro de télécommunication des consommateurs figurant sur la liste pendant une période de trois (3) ans et trente et un (31) jours à compter de la date où ceux-ci font la demande d'exclusion de télémarketing.
10. Le télévendeur qui fait des télécommunications à des fins de télémarketing par téléphone doit donner suite à la demande d'exclusion du consommateur au moment même de la télécommunication.
11. Le télévendeur qui fait pour son compte des télécommunications à des fins de télémarketing doit ajouter le nom et le numéro de télécommunication du consommateur à sa liste de numéros de télécommunication exclus dans les trente et un (31) jours suivant la demande d'exclusion du consommateur.
12. Le télévendeur qui fait pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le client ajoute le nom et le numéro de télécommunication du consommateur à sa liste de numéros de télécommunication exclus dans les trente et un (31) jours suivant la demande d'exclusion du consommateur.
13. Le client d'un télévendeur doit ajouter le nom et le numéro de télécommunication du consommateur à sa liste de numéros de télécommunication exclus dans les trente et un (31) jours suivant la demande d'exclusion du consommateur.
14. Il est interdit au télévendeur de faire pour son compte des télécommunications à des fins de télémarketing auprès d'un consommateur dont le nom figure ou devrait figurer sur sa liste de numéros de télécommunication exclus.
15. Il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing auprès d'un consommateur dont le nom figure ou devrait figurer sur la liste de numéros de télécommunication exclus du client, et le client du télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.
16. Le télévendeur qui fait des télécommunications par téléphone à des fins de télémarketing doit donner clairement les renseignements suivants dès que le destinataire répond :
 - a) le nom réel ou fictif de la personne qui fait la télécommunication;
 - b) le nom du télévendeur, que la télécommunication soit faite pour le compte du télévendeur ou d'un client du télévendeur;

- c) le nom du client lorsque la télécommunication est faite au nom d'un client du télévendeur.
17. Le télévendeur qui fait des télécommunications par téléphone à des fins de télémarketing doit donner clairement les renseignements suivants sur demande :
- a) un numéro de téléphone que le consommateur peut composer pour s'adresser à un employé ou à un autre représentant du télévendeur à qui il peut poser des questions, faire des commentaires concernant la télécommunication reçue, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande;
 - b) le nom et l'adresse d'un employé ou d'un autre représentant du télévendeur à qui le consommateur peut écrire pour poser des questions, faire des commentaires concernant la télécommunication reçue, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande.
18. Les renseignements mentionnés à l'article **17** doivent être fournis tant pour le télévendeur que pour le client du télévendeur, le cas échéant, et ce, que le consommateur en ait fait la demande pour les deux ou non.
19. Le télévendeur qui fait des télécommunications par fax à des fins de télémarketing doit indiquer clairement ce qui suit en haut de la première page, en police de caractère 12 ou plus :
- a) le nom du télévendeur qui envoie le fax, que la télécommunication soit faite pour le compte du télévendeur ou d'un client du télévendeur;
 - b) le nom du client lorsque la télécommunication est faite pour le compte d'un client du télévendeur;
 - c) la date et l'heure d'envoi du fax;
 - d) le numéro de téléphone et le numéro de fax d'un employé ou d'un autre représentant du télévendeur et, s'il y a lieu, du client du télévendeur que le consommateur peut composer pour poser des questions, faire des commentaires concernant la télécommunication reçue, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande;
 - e) le nom et l'adresse d'un employé ou d'un autre représentant du télévendeur et, s'il y a lieu, du client du télévendeur, à qui le consommateur peut écrire pour poser des questions, faire des commentaires concernant le fax reçu, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande.
20. Les numéros de télécommunication fournis en vertu des articles **17, 18, 19** doivent remplir les conditions suivantes :

- a) ils doivent être des numéros locaux ou sans frais;
 - b) lorsqu'il s'agit d'un numéro de téléphone, le consommateur doit être accueilli par un téléphoniste ou par une boîte vocale qui a toujours la capacité de recevoir des messages de consommateurs.
21. La boîte vocale mentionnée à l'article **20** doit diffuser un message informant le consommateur qu'on le rappellera dans les trois (3) jours ouvrables.
22. Le télévendeur ou, s'il y a lieu, le client du télévendeur, doit rappeler le consommateur dans les trois (3) jours ouvrables suivant le message visé à l'article **21**.
23. Sous réserve de l'article **24**, une télécommunication à des fins de télémarketing ne peut être effectuée qu'aux heures suivantes : de 9 h à 21 h 30 la semaine (du lundi au vendredi) et de 10 h à 18 h la fin de semaine (samedi et dimanche), ces heures étant celles du consommateur auquel est destinée la télécommunication.
24. La télécommunication à des fins de télémarketing est restreinte aux heures prévues dans les lois provinciales qui régissent une activité lorsque les heures prévues dans la loi provinciale sont plus restrictives que celles prescrites à l'article **23**, à condition que la télécommunication soit faite pour le but de cette activité, ces heures étant celles du consommateur auquel est destinée la télécommunication.
25. Le télévendeur qui fait une télécommunication à des fins de télémarketing doit afficher le numéro de télécommunication qu'il utilise à cette fin ou un autre numéro auquel le consommateur peut le joindre (sauf si l'affichage du numéro est impossible pour des raisons techniques).
26. La composition séquentielle à des fins de télémarketing est interdite.
27. La composition aléatoire à des fins de télémarketing, y compris celle de numéros non publiés ou non inscrits, est autorisée sauf dans le cas des numéros de télécommunication suivants :
- a) les numéros inscrits sur la LNNTE;
 - b) les numéros des services d'urgence;
 - c) les numéros des établissements de soins de santé;
 - d) lorsqu'un télévendeur fait du télémarketing pour son propre compte, les numéros inscrits sur sa liste de numéros de télécommunication exclus;
 - e) lorsqu'un télévendeur fait du télémarketing pour le compte d'un client, les numéros inscrits sur la liste de numéros de télécommunication exclus du client.

28. Il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing auprès d'un service d'urgence ou d'un établissement de soins de santé, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.
29. Le télévendeur qui utilise un dispositif de composition prédictive à des fins de télémarketing ne doit pas excéder un taux d'abandon de cinq (5) pour cent à chaque mois.
30. Le télévendeur et le client d'un télévendeur doivent conserver des dossiers à chaque mois indiquant le taux d'abandon réel des télécommunications à des fins de télémarketing et ce, pendant les trois (3) ans suivant la date à laquelle chaque dossier mensuel est créé.

Partie IV : Compositeurs-messagers automatiques (CMA)

- * 1. Les Règles sur les CMA s'appliquent, que la télécommunication à des fins de télémarketing soit visée ou non par les Règles sur la LNNTE.
2. Il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing par CMA à moins que le consommateur visé n'ait consenti expressément à recevoir de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, des télécommunications par CMA à cette fin, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle. Il est entendu que cette interdiction vise notamment les télécommunications à des fins de télémarketing qui sont faites par CMA, soit par un organisme de bienfaisance ou pour son compte, soit pour demander au consommateur de ne pas quitter jusqu'à ce qu'un télévendeur soit disponible, soit pour des activités comme les promotions de stations de radio, soit pour renvoyer le consommateur à un numéro 900 ou 976.
3. Aux fins d'application de l'article 2, le consentement exprès doit indiquer clairement que le consommateur accepte que des télécommunications par CMA à des fins de télémarketing lui soient faites par une personne donnée ou pour le compte de cette personne et à quel numéro de télécommunication.
4. La personne qui utilise un CMA pour faire des télécommunications non sollicitées pour d'autres fins que de la sollicitation doit respecter les conditions suivantes :
 - a) la télécommunication ne doit pas aboutir à des services d'urgence ou à des établissements de soins de santé, qu'elle soit faite par composition aléatoire ou autrement;
 - b) sous réserve du paragraphe c), la télécommunication ne peut être effectuée qu'aux heures suivantes : de 9 h à 21 h 30 la semaine (du lundi au vendredi) et de 10 h à 18 h la fin de semaine (samedi et dimanche), ces heures étant celles de la personne à laquelle est destinée la télécommunication;

- c) la télécommunication est restreinte aux heures prévues dans les lois provinciales qui régissent une activité lorsque les heures prévues dans la loi provinciale sont plus restrictives que celles prescrites au paragraphe b); à condition que la télécommunication soit faite pour le but de cette activité, ces heures étant celles de la personne à laquelle est destinée la télécommunication;
- d) la télécommunication doit commencer par un message donnant clairement le nom de la personne pour le compte de laquelle la télécommunication est faite ainsi qu'une adresse postale et un numéro de télécommunication local ou sans frais permettant de joindre un représentant de l'auteur du message. Si le message transmis dépasse soixante (60) secondes, le message d'identification doit être répété à la fin de la télécommunication;
- e) la télécommunication doit afficher le numéro de l'appelant ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant (sauf si l'affichage du numéro est impossible pour des raisons techniques);
- f) il est interdit d'utiliser la composition séquentielle;
- g) il est permis d'utiliser la composition aléatoire pour effectuer une telle télécommunication, y compris à un numéro non publié, sauf à des services d'urgence et à des établissements de soins de santé;
- h) la personne doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que l'équipement soit débranché dans les dix (10) secondes après que le destinataire a raccroché;
- i) les conditions énoncées aux paragraphes a) à h) ne s'appliquent pas aux télécommunications non sollicitées faites par CMA pour des raisons de service public, y compris les télécommunications d'urgence et celles d'ordre administratif effectuées par les services de police et d'incendie, les écoles, les hôpitaux ou autres organismes semblables.

Partie V : Consentement exprès

1. Pour l'application des exigences définies aux articles 4 et 5 de la Partie II et aux articles 2 et 3 de la Partie IV, les formes acceptées de consentement exprès sont les suivantes :
 - a) un consentement écrit, y compris un formulaire dûment rempli et signé par le consommateur qui consent à recevoir des télécommunications à des fins de télémarketing;
 - b) un consentement verbal, y compris :
 - (i) un consentement verbal vérifié par un tiers indépendant;

- (ii) un consentement verbal enregistré sur bande sonore que le télévendeur ou, s'il y a lieu, le client du télévendeur garde en sa possession;
 - c) un consentement électronique au moyen d'un numéro sans frais;
 - d) un consentement électronique par Internet;
 - e) un consentement au moyen d'autres méthodes, à condition que le consommateur ou un tiers indépendant ait préparé un dossier indiquant que le consommateur a effectivement donné son consentement.
2. Il incombe au télévendeur et, s'il y a lieu, au client du télévendeur, de prouver qu'il a obtenu le consentement exprès valide du consommateur.
3. Le consommateur peut retirer son consentement exprès à tout moment.

Partie VI : Tenue des dossiers

1. En ce qui concerne les dossiers requis en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées, et tout autre dossier tenu dans le cadre d'activités de télécommunication non sollicitées régies par ces mêmes Règles :
- a) le télévendeur et le client d'un télévendeur peuvent conserver les dossiers sous n'importe quelle forme, et ils doivent les conserver de la même manière et dans le même format que les dossiers qu'ils conservent pour leurs activités courantes;
 - b) les dossiers doivent être conservés au lieu de travail habituel, de façon à être aisément accessibles pour faciliter les activités autorisées aux termes de l'article 72.06 de la *Loi sur les télécommunications*;
 - c) les dossiers doivent être remis au Conseil sur demande, dans les trente (30) jours suivant la demande;
 - d) si le télévendeur ou le client d'un télévendeur met un terme à ses activités, un représentant de cette personne doit conserver tous les dossiers et se conformer aux paragraphes a) à c). En cas de vente, de cession ou tout autre changement de propriété de l'entreprise d'un télévendeur ou du client d'un télévendeur, l'entreprise qui lui succédera doit conserver tous les dossiers et se conformer aux paragraphes a) à c).

Partie VII : Responsabilité

1. Une personne ne sera pas tenue responsable pour une violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées si :
- a) elle prouve, dans le cadre d'une défense fondée sur la diligence raisonnable, que la télécommunication était le résultat d'une erreur et que, dans le cadre de ses activités normales :

- (i) elle a établi et mis en œuvre des politiques et des procédures écrites adéquates pour se conformer aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et pour respecter les demandes des consommateurs qui désirent ne plus recevoir de télécommunications à des fins de télémarketing;
 - (ii) elle dispense une formation permanente adéquate à ses employés, et prend des efforts raisonnables pour dispenser une formation permanente adéquate à quiconque l'assiste au respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées et des politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe (i);
 - (iii) elle se sert de la LNNTE qu'elle doit obtenir de l'administrateur de la liste pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
 - (iv) elle utilise la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, qui a été mise à jour pas plus de trente et un (31) jours avant la date à laquelle toute télécommunication est faite;
 - (v) elle utilise et tient à jour des dossiers à l'appui, une procédure qui lui permet d'éviter de faire une télécommunication à un numéro inscrit depuis plus de trente et un (31) jours sur la LNNTE, la liste de numéros de télécommunication exclus du télévendeur, ou, s'il y a lieu, la liste de numéros de télécommunication exclus du client du télévendeur;
 - (vi) elle veille à ce que les Règles sur les télécommunications non sollicitées ainsi que ses politiques et procédures écrites établies aux termes du paragraphe (i) soient respectées et appliquées;
 - (vii) dans le cas où elle a retenu les services d'un télévendeur pour qu'il agisse en son nom, elle a conclu un accord avec le télévendeur exigeant que ce dernier se conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.
- b) advenant que la personne fait une télécommunication à des fins de télémarketing à un consommateur dont le numéro est inscrit sur la LNNTE, elle peut prouver qu'au moment de la télécommunication :
- (i) le consommateur avait une relation d'affaires en cours avec le télévendeur ou, selon le cas, le client du télévendeur, au sens du paragraphe 41.7(2) de la *Loi sur les télécommunications*;
 - (ii) la télécommunication à des fins de télémarketing faisait l'objet d'une autre exemption au sens du paragraphe 41.7(1) de la *Loi sur les télécommunications*;
 - (iii) le consommateur visé était une entreprise;

- (iv) la personne avait des liens personnels avec le consommateur auquel était destinée la télécommunication à des fins de télémarketing;
 - (v) le consommateur visé avait antérieurement donné son consentement exprès pour recevoir du télévendeur ou, selon le cas, du client du télévendeur des télécommunications à des fins de télémarketing et le consentement était encore valide.
- c) les circonstances décrites aux points a) et b) ne sont pas exhaustives.

Secrétaire général