



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-200

Référence au processus : Avis public de télécom 2008-14

Ottawa, le 20 avril 2009

Modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : 8665-C12-200814021

Dans la présente décision, le Conseil modifie les Règles sur les télécommunications non sollicitées relativement aux télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par des candidats tiers ou en leur nom ainsi qu'aux restrictions en matière d'heures d'appel s'appliquant aux télécommunications non sollicitées effectuées au moyen d'un composeur-messenger automatique. De plus, le Conseil prolonge la durée de validité de l'inscription par les consommateurs de leurs numéros de télécommunication sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et il demande au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion d'explorer les options concernant le retrait de la LNNTÉ des numéros débranchés et réattribués.

Introduction

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 à 41.7 et 72.01 à 72.15 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). En vertu de ces dispositions, le Conseil a établi, dans la décision de télécom 2007-48, un cadre applicable à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et a énoncé les Règles sur les télécommunications non sollicitées, lesquelles comprennent les Règles sur la LNNTÉ, les Règles sur le télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA). La LNNTÉ et les Règles sur les télécommunications non sollicitées sont entrées en vigueur le 30 septembre 2008.
2. Dans le cadre de la mise en œuvre de la LNNTÉ et des Règles sur les télécommunications non sollicitées, le Conseil a cerné trois questions qu'il fallait, selon lui, aborder. Dans l'avis public de télécom 2008-14, le Conseil a invité les parties à se prononcer sur les questions suivantes :
 - (1) Faut-il exclure de l'application des Règles sur la LNNTÉ les télécommunications à des fins de télémarketing faites lors d'une élection fédérale, provinciale ou municipale par ou pour le compte de candidats qui ne sont pas des candidats d'un parti politique enregistré (candidats tiers)?
 - (2) Faut-il rendre permanente l'inscription par les consommateurs de numéros de télécommunication sur la LNNTÉ?

- (3) Pour les télécommunications non sollicitées effectuées en utilisant un CMA à des fins autres que de sollicitation (télécommunications par CMA), faut-il maintenir la règle selon laquelle les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales s'appliquent seulement si elles sont plus strictes que celles fixées par le Conseil?
3. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada, de MTS Allstream Inc., de Saskatchewan Telecommunications, de Télébec, Société en commandite, et de la Société TELUS Communications (STC) [collectivement Bell Canada et autres]; de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); de l'Association canadienne du marketing (ACM) et de diverses organisations et associations représentant les compagnies d'assurances et les sociétés de financement et de commercialisation; de la Coalition of Communication Consumers (la Coalition); de la Fédération canadienne des municipalités (FCM); de diverses associations représentant les municipalités partout au pays (collectivement les municipalités); du Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (collectivement le PIAC); ainsi que de plusieurs particuliers.
 4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 19 décembre 2008. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

1. Faut-il exclure de l'application des Règles sur la LNNTTE les télécommunications à des fins de télémarketing faites par ou pour le compte de candidats tiers?

5. La plupart des parties qui ont déposé des observations sur la question s'entendent pour affirmer que tous les candidats à une élection doivent être traités équitablement, qu'ils soient membres ou non d'un parti politique, et qu'il faut donc exclure de l'application des Règles sur la LNNTTE les télécommunications à des fins de télémarketing faites par des candidats tiers ou en leur nom.
6. En général, les consommateurs s'opposent pour leur part à ce que le Conseil ajoute de nouvelles exemptions aux Règles sur la LNNTTE.
7. Le PIAC a fait valoir que si le Conseil décidait d'étendre l'exemption aux candidats tiers il devait mettre en œuvre un mécanisme d'examen afin de garantir que la modification n'entraînera aucun abus. Le PIAC a suggéré au Conseil de demander au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (le CRPST) de recueillir à part les plaintes liées à cette exemption et de produire un rapport incluant des données précises sur la fréquence et la nature des plaintes.
8. Le Conseil fait remarquer que, dans de nombreuses provinces, les dispositions législatives régissant les élections municipales ne prévoient pas l'enregistrement des partis politiques et que, par conséquent, les candidats aux élections municipales dans ces provinces ne peuvent

être des candidats d'un parti politique enregistré. De plus, le Conseil fait remarquer que certains candidats choisissent de se présenter comme candidats n'appartenant pas à un parti politique enregistré lors d'une élection fédérale, provinciale ou municipale.

9. Le Conseil estime que les candidats tiers doivent pouvoir communiquer avec leurs commettants et leurs électeurs potentiels, tout comme les candidats des partis enregistrés. En effet, le Conseil ne voit pas de raison de traiter de manière différente les candidats tiers et les candidats des partis enregistrés, aux fins de l'application des Règles sur la LNNTE. Par conséquent, il conclut qu'il faut exclure également de l'application des Règles sur la LNNTE les télécommunications à des fins de télémarketing faites par des candidats tiers ou en leur nom.
10. Le Conseil signale les observations de la STC selon lesquelles, étant donné les exemptions prévues à l'article 41.7 de la *Loi*, le fait d'ajouter de nouvelles exemptions aux Règles sur la LNNTE pourrait aller à l'encontre de l'intention du Parlement. Cependant, le Conseil estime qu'il n'était pas dans l'intention du Parlement, à l'article 41 de la *Loi*, de limiter les pouvoirs du Conseil d'établir de nouvelles exemptions, au besoin.
11. Par conséquent, le Conseil adopte la règle suivante concernant les Règles sur la LNNTE (Partie II) :
 - 3.1 Outre l'exemption prévue à l'article 3d), les Règles sur la LNNTE ne s'appliquent pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites par un candidat au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi électorale du Canada* ou en son nom, par un candidat au sens d'une loi provinciale dans le cadre d'une élection provinciale ou municipale, ou par l'équipe de la campagne officielle d'un tel candidat ou pour son compte.
12. En adoptant la règle susmentionnée, le Conseil remplace par conséquent l'article 1 des Règles sur la LNNTE (Partie II) par ce qui suit :

Aux fins de l'article 3, les termes « candidat », « relation d'affaires en cours », « candidat à la direction » et « candidat à l'investiture » s'entendent au sens du paragraphe 41.7(2) de la *Loi sur les télécommunications*.
13. En ce qui a trait à la suggestion du PIAC selon laquelle le CPRST devrait être tenu de recueillir les plaintes liées aux télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par des candidats tiers ou en leur nom, le Conseil fait remarquer qu'il surveille les plaintes que reçoit l'administrateur de la LNNTE concernant les infractions commises aux termes des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Le Conseil est d'avis qu'il pourra surveiller efficacement toute préoccupation liée aux abus dont pourrait faire l'objet une exemption applicable aux télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par des candidats tiers ou en leur nom.

2. Faut-il rendre permanente l'inscription par les consommateurs de numéros de télécommunication sur la LNNTE?

14. Bell Canada et autres, Primus, l'ACM, la Coalition, et diverses organisations représentant les compagnies d'assurances et les sociétés de financement et de commercialisation, étaient toutes d'avis que, compte tenu de la mise en œuvre récente de la LNNTE, il serait prématuré de rendre permanente les inscriptions des numéros de télécommunication sur la LNNTE. En général, elles ont déclaré qu'il est trop tôt pour évaluer si un tel changement peut se faire de manière rentable et ont proposé que le Conseil saisisse l'occasion de recueillir des données sur la question pendant les premières années d'exploitation de la LNNTE.
15. Bell Canada et autres ont déclaré que si l'on devait rendre permanentes les inscriptions par les consommateurs, il faudrait établir un processus afin de produire et de collecter les rapports de chaque fournisseur de services de télécommunication (FST) au Canada, à des intervalles réguliers, en ce qui a trait aux numéros transférés, débranchés ou réattribués, de manière à les retirer de la LNNTE. Bell Canada et autres ont fait valoir que l'instauration et le maintien d'un tel processus coûteraient des millions de dollars aux FST, et que ces coûts devraient être refilés aux télévendeurs. Primus a affirmé qu'elle ignorait s'il existait une méthode efficace et rentable afin de garantir que les numéros débranchés et réattribués sont retirés de la LNNTE.
16. Le PIAC et les consommateurs ont appuyé l'idée d'une inscription permanente. Ils ont notamment fait valoir les arguments suivants :
 - l'obligation de renouveler l'inscription des numéros de téléphone représente un fardeau en particulier pour les personnes âgées, c'est-à-dire le groupe le plus souvent victime de fraudes de télémarketing;
 - les abonnés qui se donnent la peine d'inscrire leurs numéros ne devraient pas avoir à le refaire de façon périodique;
 - si un abonné annule son abonnement concernant un numéro inscrit, le FST est libre de le retirer de la LNNTE.
17. En revanche, le PIAC a fait valoir qu'on devrait étendre à cinq ans la durée de validité de l'inscription. Il a ajouté que ce serait la pagaille pour l'administrateur de la LNNTE, les parties intéressées et le Conseil s'il fallait revoir la configuration de la LNNTE au moment où les consommateurs renouvellent leurs inscriptions.
18. Le Conseil estime que si l'on rendait permanentes les inscriptions sur la LNNTE, il faudrait instaurer un processus pour retirer de la LNNTE les numéros débranchés ou réattribués. De plus, il estime que le dossier de l'instance n'est pas suffisamment étoffé pour pouvoir déterminer s'il est possible d'instaurer un tel processus de retrait efficace et efficient. Le Conseil conclut qu'une autre démarche est requise pour obtenir et examiner les détails des procédures et des processus pouvant être nécessaires pour garantir la fiabilité de la LNNTE et se pencher sur le recouvrement des coûts connexes.

19. Le Conseil demande donc au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'identifier et d'évaluer les options concernant les processus et procédures nécessaires pour garantir que les numéros débranchés et réattribués sont retirés de la LNNTE. Le Conseil demande au CDCI de soumettre un rapport, avant le 30 avril 2010, énonçant ses conclusions et formulant ses recommandations à cet égard.
20. En ce qui concerne la suggestion du PIAC visant à étendre à cinq ans la durée de la validité des inscriptions par les consommateurs de leurs numéros de télécommunication sur la LNNTE, le Conseil estime qu'une telle prolongation donnerait plus de temps pour examiner la question de l'inscription permanente avant que les inscriptions actuelles des consommateurs ne viennent à échéance.
21. Par conséquent, le Conseil établit que les inscriptions actuelles et prochaines par les consommateurs des numéros de télécommunication sur la LNNTE sont valides pour cinq ans. La décision n'empêche d'aucune façon les consommateurs de retirer leurs numéros de télécommunication de la LNNTE pendant cette période.

3. En ce qui concerne les télécommunications par CMA, faut-il maintenir la règle selon laquelle les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales s'appliquent seulement si elles sont plus strictes que celles fixées par le Conseil?

22. La majorité des FST et des organisations qui utilisent un CMA ont convenu que le Conseil devrait retirer la règle selon laquelle les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales s'appliquent seulement si elles sont plus strictes que celles fixées par le Conseil. En général, ils ont fait valoir qu'ils devraient bénéficier de toute souplesse accrue offerte en vertu des lois provinciales.
23. Le PIAC et la Coalition ont fait valoir que le Conseil devait maintenir la règle sur les restrictions en matière d'heures d'appel en ce qui a trait aux télécommunications par CMA. Ils ont allégué que, même si les télécommunications par CMA n'impliquent pas la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service, pas plus que la sollicitation d'argent ou de valeur monétaire, celles-ci demeurent pour les consommateurs des télécommunications non sollicitées. Selon la Coalition, il est préférable de garantir que les consommateurs bénéficient des mesures qui tendent le plus à les protéger.
24. Le Conseil fait remarquer que les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans la décision de télécom 2008-6 s'appliquent aux télécommunications non sollicitées effectuées au moyen d'un CMA à des fins autres que de sollicitation¹. De plus, il signale que, dans nombre de cas, les lois provinciales régissant ce genre de communications, tels les appels pour recouvrer les

¹ Les heures d'appel sont restreintes 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), ou aux heures prévues dans la loi provinciale régissant de telles activités lorsque celles-ci sont plus restrictives. Les heures sont celles de la personne à laquelle est destinée la télécommunication.

comptes en souffrance, comportent des restrictions moindres à l'égard des heures d'appel que celles énoncées dans les Règles sur les CMA. Le Conseil estime que rien ne prouve que l'application des restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales entraînerait des nuisances ou des inconvénients anormaux pour les consommateurs.

25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit que les restrictions en matière d'heures d'appel énoncées dans les lois provinciales s'appliqueront aux télécommunications par CMA. Dans les cas où aucune loi provinciale ne régit ces activités, les restrictions en matière d'heures d'appel fixées par le Conseil s'appliqueront. Par conséquent, le Conseil remplace l'article 4c) des Règles sur les CMA par le suivant :

c) la télécommunication est restreinte aux heures prévues dans les lois provinciales qui régissent une activité, à condition que la télécommunication soit faite pour le but de cette activité. Les heures sont celles de la personne à laquelle est destinée la télécommunication.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur d'éventuelles modifications de certaines Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Avis public de télécom CRTC 2008-14, 20 octobre 2008, modifié par l'Avis public de télécom CRTC 2008-14-1, 25 novembre 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, 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 des 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

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>

