



Décision de télécom CRTC 2009-688

Ottawa, le 3 novembre 2009

All Points Solutions Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Numéro de dossier : EPR 9174-410

Dans la présente décision, le Conseil impose des sanctions administratives pécuniaires d'une somme de 7 000 \$ à All Points Solutions Inc., pour avoir pris l'initiative d'effectuer des télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros de télécommunication étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, contrevenant ainsi aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

1. Entre le 6 octobre 2008 et le 21 mai 2009, le Conseil a reçu plusieurs plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing effectuées par All Points Solutions Inc. (All Points). Le 12 août 2009, un procès-verbal de violation ainsi qu'une copie du rapport d'enquête du Conseil (le Rapport) ont été signifiés à All Points en vertu de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Le procès-verbal avisait All Points qu'elle était à l'origine de dix télécommunications à des fins de télémarketing auprès de consommateurs dont les numéros étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), contrairement à l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles)¹.
2. All Points avait jusqu'au 14 septembre 2009 pour payer les sanctions administratives pécuniaires (SAP), tel qu'il a été établi dans le procès-verbal de violation, ou pour présenter des observations au Conseil au sujet des violations.
3. Le Conseil a reçu des observations d'All Points, datées du 8 septembre 2009, conformément au procès-verbal de violation.
4. Dans ses observations, All Points a déclaré qu'elle croyait n'être pas assujettie aux Règles puisqu'elle est strictement une entreprise de télémarketing par télécopieur visant une clientèle d'entreprises. De plus, All Points a affirmé qu'elle achetait ses listes d'appels d'une tierce partie qui fournit des listes de numéros d'affaires.

¹ Selon l'article 4 de la partie II des Règles, 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.

5. Le Conseil conclut qu'All Points a fait parvenir sept télécopies à des numéros résidentiels inscrits sur la LNNTE et qu'il ne s'agissait pas de télécommunications de télémarketing destinées à une clientèle d'entreprises². Il conclut également qu'All Points est à l'origine de sept télécommunications de télémarketing à des numéros de télécommunication inscrits sur la LNNTE, et ce, sans l'autorisation préalable du consommateur à cet égard, contrevenant ainsi à l'article 4 de la partie II des Règles.
6. En réponse aux observations d'All Points, le Conseil estime que trois des numéros inclus dans le Rapport sont des numéros d'affaires et que, par conséquent, les appels faits à ces numéros ne constituent pas une violation de l'article 4 de la partie II des Règles.
7. Le Conseil fait remarquer que même si All Points achète ses listes d'appels d'un fournisseur tiers, il lui incombe de s'assurer que les numéros de télécommunication auxquels elle achemine des télécopies sont strictement des numéros d'affaires et non des numéros de consommateurs inscrits sur la LNNTE.
8. De plus, All Points a fait valoir que les numéros de télécopieur indiqués dans le Rapport n'avaient pas reçu des télécopies à plusieurs reprises, mais seulement la première semaine, et que, conformément à la réglementation du CRTC, les personnes qui demandent qu'on retire leurs numéros du système le sont dans les sept jours ouvrables.
9. Le Conseil fait remarquer que les sept infractions concernent des télécopies acheminées aux numéros résidentiels inscrits sur la LNNTE. Le Conseil estime qu'il importe peu que ce soit ou non la première fois qu'All Points faisait parvenir une télécopie aux numéros résidentiels. De plus, il signale qu'il n'existe aucune règle sur les télécommunications non sollicitées en ce qui a trait aux télécopies acheminées la première semaine ou au retrait de numéros dans les sept jours comme All Points l'a indiqué.
10. Compte tenu des observations présentées par All Points concernant trois des dix numéros associés aux violations dans le Rapport, le Conseil impose des SAP d'une somme de 7 000 \$, plutôt que le montant initial de 10 000 \$ prévu dans le procès-verbal de violation.
11. Toutefois, le Conseil fait remarquer que deux des trois numéros d'affaires contactés sont des numéros d'établissements de soins de santé. Par la présente décision, le Conseil donne un avertissement formel à All Points que les appels aux établissements de santé violent les Règles³ et qu'All Points doit veiller à les respecter à l'avenir.
12. Par la présente, le Conseil avise All Points qu'elle peut en appeler de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révisé, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*, et qu'elle peut interjeter appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale, aux termes de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de modification ou de révision aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la présente décision et, conformément à la

² Selon l'article 2 de la partie II des Règles, la LNNTE ne s'applique pas aux télécommunications à des fins de télémarketing faites à une entreprise.

³ Selon l'article 28 de la partie III des Règles, 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.

partie VII des Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications, le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe pour permettre la participation du public. Il est possible de porter la présente décision du Conseil devant la Cour d'appel fédérale, avec l'autorisation de celle-ci, 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.

13. La somme de 7 000 \$ doit être payée au plus tard le **3 décembre 2009** et versée conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation. L'intérêt mensuel et composé, au taux bancaire moyen, majoré de 3 %, sur tout montant en souffrance au **3 décembre 2009**, sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception.
14. Si le paiement de la créance n'a pas été reçu dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, le Conseil établira un certificat de non-paiement et l'enregistrera à la Cour fédérale afin de recouvrer la somme due.

Secrétaire général

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>