



Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333

Version PDF

Ottawa, le 23 juillet 2015

Numéro de dossier : 8665-C12-201507576

Appel aux observations

Permettre aux Canadiens de se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites

Date limite pour le dépôt de l'information préliminaire : 4 septembre 2015

Date limite pour le dépôt des interventions : 16 octobre 2015

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil recueillera de l'information auprès des Canadiens et de l'industrie des télécommunications afin d'accroître la protection des Canadiens contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites effectués par des fournisseurs de services de télécommunication sur l'ensemble des plateformes de téléphonie.

Contexte

1. Le Conseil réglemente les télécommunications non sollicitées en vertu des articles 41 et 72 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*.
2. À la suite des plaintes déposées et en vertu de l'article 41 de la *Loi*, le Conseil a créé un cadre sur les appels de télémarketing et autres télécommunications non sollicitées reçus par les Canadiens. Le cadre comprend les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA)¹ utilisés pour faire des appels (à savoir des appels automatisés). Ensemble, ces règles constituent les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles)².
3. Au moment d'élaborer les Règles, le Conseil a tenté d'établir l'équilibre entre la nécessité de protéger la vie privée des Canadiens et d'empêcher tout inconvénient ou désagrément

¹ On entend par CMA tout équipement automatisé capable de stocker ou de générer des numéros de télécommunication, utilisé seul ou de pair avec d'autres appareils pour transmettre un message vocal préenregistré ou synthétisé à un numéro de télécommunication.

² Voir la décision de télécom 2007-48.

abusif occasionné par des appels de télémarketing et la nécessité de permettre une utilisation légitime des télécommunications à des fins de marketing.

4. Le programme de la LNNTE a été lancé le 30 septembre 2008. Depuis, les Canadiens ont inscrit plus de 12 millions de numéros de téléphone sur la LNNTE et ont déposé plus de 900 000 plaintes de présumées infractions aux Règles.
5. Afin de promouvoir le respect des Règles, le Conseil a mené d'importantes campagnes nationales de sensibilisation³ et a pris diverses mesures d'application de la loi, dont l'imposition par la cadre en chef de la conformité et des enquêtes de plus de 6 millions de dollars en sanctions administratives pécuniaires depuis 2008.
6. En 2014, le Conseil a pris d'autres mesures pour accroître l'efficacité des Règles. En effet, il n'est désormais plus nécessaire pour les Canadiens de renouveler ou de réinscrire leurs numéros sur la LNNTE.
7. Malgré les progrès réalisés jusqu'ici, le Conseil a reçu plus de 116 000 plaintes liées à des appels de télémarketing non sollicités et illicites en 2014.
8. Il devient de plus en plus complexe pour les organismes à l'échelle mondiale, y compris pour le Conseil, de tenter de freiner les appels de télémarketing non sollicités et illicites lorsque les appelants utilisent la mystification de l'identité de l'appelant⁴. Cette pratique, qui peut accentuer les préjudices causés par des appels non sollicités et illicites (y compris les silences au bout du fil ou les appels automatisés), est empruntée par des appelants qui cachent ou représentent faussement leur véritable identité en affichant un numéro de téléphone fictif au moment de faire leurs appels. Cette pratique facilite les activités de télémarketing non sollicitées, trompeuses et frauduleuses causant préjudice aux consommateurs, et pouvant mener à des problèmes d'anxiété, à des dérangements et, dans certains cas, à des situations de détresse et de pertes financières. On estime qu'un nombre important de plaintes reçues de Canadiens en vertu des Règles comportent des éléments liés à la mystification de l'identité de l'appelant.
9. Le Conseil note que bon nombre de ses homologues internationaux ont pris des mesures pour lutter contre les appels non sollicités et illicites pour leurs citoyens. Par exemple :
 - En juin 2015, la Federal Communications Commission (FCC) a adopté une proposition visant à protéger les consommateurs contre les appels automatisés non sollicités et les messages textes indésirables. Dans un ensemble de décisions

³ Les activités de sensibilisation comprennent un site Web dédié (p. ex. http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1048.htm et http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1032.htm), des communiqués de presse sur les tendances particulières (p. ex. http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1039.htm) et la publication de bulletins d'application de la loi.

⁴ Un numéro falsifié peut avoir l'aspect d'une série de chiffres comme 000-000-0000, d'un numéro aléatoire ou encore d'un numéro d'une compagnie, d'une personne ou d'une entité gouvernementale. Au Canada, les télévendeurs qui font des appels de télémarketing aux consommateurs sont tenus de s'identifier. Les appelants qui utilisent des techniques pour masquer leur identité en affichant des renseignements erronés, faux ou trompeurs, violent cette obligation.

déclaratoires, la FCC a confirmé les droits des consommateurs de contrôler les appels qu'ils reçoivent. Dans ces décisions, la FCC a également énoncé clairement que les entreprises de téléphonie ne faisaient face à aucun obstacle juridique en permettant aux consommateurs d'utiliser des techniques de blocage d'appels, s'ils le désirent. Cette annonce devrait conférer plus d'autonomie aux consommateurs et favoriser des solutions pour le blocage d'appels.

- Dans son plan d'action de juillet 2013, la Federal Trade Commission des États-Unis a présenté les grandes lignes de ses activités pour lutter contre le problème des appels automatisés illicites, y compris des mesures agressives d'application de la loi, la coordination avec les intervenants (p. ex. les organismes d'application de la loi, l'industrie) et la recherche de solutions technologiques.
 - En janvier 2013, l'Information Commissioner's Office (ICO) et l'Office of Communications (Ofcom) du Royaume-Uni ont annoncé un plan d'action qui les engage formellement à travailler en partenariat à une série d'initiatives visant à lutter contre le problème des « appels indésirables » grâce à des mesures ciblées d'application de la loi, à un meilleur suivi des appels et des messages indésirables, à une action concertée efficace comprenant un examen des répercussions du « Telephone Preference Service (TPS) », à de nouvelles lignes directrices de l'ICO sur le consentement, à des guides mis à jour à l'intention des consommateurs sur les appels et les messages indésirables et à de nouvelles propositions pour lutter contre les appels indésirables.
10. Étant donné le rôle important que jouent les télécommunications dans la vie de tous les Canadiens, le Conseil s'efforce de veiller à ce que tous les Canadiens jouissent d'une protection adéquate lorsqu'ils utilisent le système de communication. Pour ce faire, le Conseil reconnaît que la collaboration de nombreux intervenants, y compris les Canadiens, s'avère essentielle pour examiner, élaborer et mettre en place de façon adéquate des solutions techniques qui assureront une protection globale aux Canadiens, peu importe la plateforme de téléphonie (à savoir la téléphonie filaire conventionnelle, la téléphonie sans fil et la voix sur le protocole Internet [VoIP]).

Appel aux observations

11. Dans son *Plan triennal 2015-2018*⁵, le Conseil s'est engagé à :

- mener des activités de sensibilisation pour renseigner les Canadiens sur les risques associés aux appels mystifiés et les mesures qu'ils peuvent prendre pour se protéger contre ce type d'appels;
- explorer la faisabilité de solutions techniques pour améliorer la précision des plaintes des consommateurs et mieux protéger les Canadiens contre les appels de

⁵ Le plan procure un horizon de trois ans relativement aux principales activités du CRTC. Le document vise à fournir, aux Canadiens, à l'industrie et à d'autres intervenants et groupes intéressés, de l'information importante leur permettant de se préparer et de participer aux processus publics du CRTC.

télémarketing non sollicités et illicites, y compris ceux qui utilisent la mystification illicite de l'identité de l'appelant.

12. Le Conseil amorce par la présente une instance pour :

- recueillir des renseignements sur les solutions techniques dont disposent les Canadiens pour se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites;
- solliciter des observations sur l'utilisation, l'efficacité et les limites des solutions disponibles, particulièrement en ce qui concerne les groupes de Canadiens les plus vulnérables;
- déterminer les obstacles, y compris les interdictions prévues par la loi ou des règlements, à l'adoption des solutions existantes et à la mise en œuvre de solutions nouvelles et novatrices (p. ex. blocage des appels, signalement par les utilisateurs).

13. À la suite de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des exigences à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication (FST), y compris les fournisseurs de téléphonie filaire conventionnelle, de téléphonie sans fil, de VoIP et les fournisseurs Internet qui offrent des services de téléphonie locaux à des clients résidentiels, qu'ils choisissent de déposer ou non une intervention dans le cadre de cette instance.

Procédure

14. Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), qui sont composées des grandes compagnies de téléphone régionales privées et publiques (grandes ESLT)⁶, les compagnies de téléphone locales plus petites (petites ESLT) et Norouestel Inc. (Norouestel), ainsi que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) sont parties à la présente instance.

15. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959, donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

⁶ Les grandes ESLT sont Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Inc.; Saskatchewan Telecommunications; la Société TELUS Communications et Télébec, Société en commandite.

16. Pour s'assurer qu'il dispose du dossier des faits nécessaire pour mener son examen, le Conseil demande des grandes ESLT, des petites ESLT, de Norouestel, des ESLC et de certains FST et vendeurs, qu'ils fournissent des renseignements sur les options/caractéristiques offertes aux Canadiens pour gérer les appels de télémarketing non sollicités et illicites, comme il est énoncé à l'annexe 1 du présent avis (voir l'annexe 2 de cet avis pour une liste des petites ESLT, des ELSC et des autres FST et vendeurs). Ces entreprises doivent produire cette information d'ici le **4 septembre 2015**.
17. Les réponses seront compilées selon un format convivial pour le consommateur et placées dans le dossier public de l'instance, avant que les interventions soient dues, afin d'aider les parties à formuler leur mémoire. Cette information sera accessible sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.
18. Les parties à l'instance et les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **16 octobre 2015**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*. Dans leur mémoire, on demande aux parties de répondre aux questions pertinentes énoncées à l'annexe 3 du présent avis. Les parties doivent fournir une justification à l'appui ainsi que toute preuve sur laquelle elles s'appuient pour formuler leur position.
19. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur position. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
20. Toutes les parties doivent déposer un mémoire final auprès du Conseil sur toute question s'inscrivant dans la portée de l'instance d'ici le **16 novembre 2015**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
21. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
22. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
23. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des lignes directrices pour la préparation des documents en formats accessibles.

24. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[[formulaire d'intervention](#)]

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

25. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
26. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
27. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

28. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
29. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

30. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
31. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

32. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
33. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du CRTC

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière

Édifice central

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Téléphone : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

Québec

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Téléphone : 416-952-9096

Manitoba

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan

1975, rue Scarth, bureau 403
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1
Téléphone : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

220, 4^e Avenue S.-E., bureau 574
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire general

Documents connexes

- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007

Annexe 1 à l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333

Tel qu'indiqué au paragraphe 16 du présent avis, on demande aux grandes ESLT et à Norouestel, de même qu'aux petites ESLT, aux ESLC et à certains autres FST/vendeurs nommés à l'annexe 2, de fournir leurs réponses aux questions du Conseil énoncées ci-dessous d'ici le **4 septembre 2015**.

Questions à l'intention des grandes ESLT, des petites ESLT, de Norouestel, des ESLC et de certains autres FST/vendeurs

Pour chaque option offerte aux consommateurs afin de les aider à gérer les appels non sollicités et illicites (p. ex. fonctionnalités d'appel, applications ou dispositifs), indiquer les renseignements suivants :

- Nom du service ou de la fonctionnalité
- Nom du fournisseur de service
- Plateforme (c.-à-d. téléphonie filaire conventionnelle, téléphonie sans fil, VoIP)
- Description du service (Qu'est-ce que ce service offre au client?)
- Installation du service (Comment le consommateur peut-il accéder au service ou l'activer? Inclure ou citer des instructions particulières.)
- Prix du service (Quel est le coût du service au client? Indiquez s'il fait partie d'un forfait.)
- De quelle manière fait-on la commercialisation et la promotion du service? Donner des exemples.
- Nombre d'abonnés au service
- Le service est-il tributaire d'un abonnement à un autre service ou à une fonctionnalité d'appel (p. ex. afficheur)? Dans l'affirmative, prière d'expliquer.
- Le service comporte-t-il des fonctionnalités spécifiques? Préciser, par exemple si :
 - le service permet de bloquer des appels à partir d'une liste de numéros créée par l'utilisateur (p. ex. une liste noire)?
 - le service permet de bloquer de manière sélective les appels anonymes ou les appels qui pourraient empêcher l'affichage du numéro de l'appelant (p. ex. rejet d'appels anonymes)?
 - le service permet d'accepter des appels à partir d'une liste de numéros créée par l'utilisateur (p. ex. une liste blanche)?

- l'utilisateur doit configurer manuellement cette option (p. ex. saisir une liste de numéros) ou est-elle exécutée par des méthodes analytiques?
- L'option offre-t-elle aux appelants un mécanisme leur permettant de signaler les appels manqués? Ces rapports sont-ils communiqués aux organismes d'application de la loi?
- Comment cette option contourne-t-elle le problème des faux négatifs? Permet-elle aux appelants de compléter un appel dont le numéro a été bloqué par inadvertance?

Annexe 2 à l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333

Petites ESLT	ESLC	Autres FST/vendeurs
<p>Amtelecom Limited Partnership Brooke Telecom Co-operative Ltd. Bruce Telecom CityWest Telephone Corporation Cochrane Telecom Services CoopTel DMTS Execulink Telecom Inc. Gosfield North Communication Co-operative Limited Groupe Maskatel LP Hay Communications Co-operative Limited Huron Telecommunications Co-operative Limited KMTS La Cie de Téléphone de Courcelles inc. La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc. La Compagnie de téléphone de St-Victor La Compagnie de téléphone Upton inc. Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd. Le Téléphone de St-Éphrem inc.</p> <p>Mornington Communications Co-operative Limited Nexicom Telecommunications Inc. Nexicom Telephones Inc. North Frontenac Telephone Corporation Ltd. NorthernTel, Limited Partnership NRTC Communications O.N. Tel Inc, exerçant ses activités sous le nom de Ontera People's Tel Limited Partnership Quadro Communications Co-operative Inc. Roxborough Telephone Company Limited Sogetel inc. TBayTel Téléphone Milot inc. Tuckersmith Communications Co-operative Limited Wightman Telecom Ltd. WTC Communications</p>	<p>Allstream Inc.</p> <p>Bell Mobilité inc. Bragg Communications Incorporated (Eastlink) CityWest Mobility Corp. Cogeco Cable Canada LP Comwave Networks Inc. Distributel Communications Limited Fibernetics Corporation Ice Wireless Inc. Iristel Inc. Latitude Wireless Lynx Mobility Inc. Managed Network Systems Inc. Novus Entertainment Inc.</p> <p>Primus Telecommunications Canada Inc. Public Mobile Inc. Québecor Media Inc. Rogers Communications Partnership Seaside Communications Inc. Shaw Cablesystems G.P. Source Cable Limited TekSavvy Solutions Inc. Telupton 2000 Inc. TeraGo Networks Inc WIND Mobile Yak Communications (Canada) Corp.</p>	<p>Apple Inc.</p> <p>Blackberry</p> <p>CPR Call Blocker</p> <p>Google Inc.</p> <p>Microsoft</p> <p>Tru Call UK</p> <p>True Caller</p> <p>White Pages inc.</p>

Annexe 3 à l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes CRTC 2015-333

Tel qu'énoncé au paragraphe 18 du présent avis, les parties à cette instance sont tenues de répondre à l'ensemble de questions ci-dessous s'appliquant à leur cas dans le cadre de leurs interventions, lesquelles doivent être déposées d'ici le **16 octobre 2015**. Il convient de rappeler que les parties doivent fournir une justification à l'appui ainsi que toute preuve sur laquelle elles s'appuient pour formuler leur position.

Questions à l'intention des Canadiens et des intéressés

- Le cas échéant, disposez-vous d'un service téléphonique sans fil, d'un service téléphonique filaire, ou les deux? Dans l'affirmative, depuis combien de temps avez-vous votre numéro de téléphone personnel?
- Connaissez-vous des solutions techniques (c.-à-d. services et/ou applications) susceptibles d'aider les consommateurs à gérer les appels de télémarketing non sollicités ou illicites? Veuillez fournir des exemples et décrire les fonctionnalités utiles ou restrictives.
- Indiquez tout obstacle (y compris démographique, social, économique et technique) qui, en tant que consommateur, vous empêche d'adopter ou d'utiliser des solutions existantes pour vous aider à gérer les appels de télémarketing non sollicités et illicites.
- Fournissez des idées de méthodes susceptibles d'aider à protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites. Veuillez inclure toute solution nouvelle et novatrice (p. ex. le blocage d'appels, le signalement d'utilisateurs) qui pourrait aider un consommateur à gérer ce type d'appels.

Questions à l'intention des grandes ESLT, des petites ESLT, de Norouestel, des ESLC et de certains autres FST/vendeurs

- Fournissez des observations sur l'utilisation, l'efficacité et les restrictions des solutions accessibles pour la gestion des appels de télémarketing non sollicités et illicites.
- Fournissez des observations sur la méthode adoptée par l'industrie pour contribuer à protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites, ainsi que sur son efficacité.
- Fournissez des observations sur la capacité de l'industrie à régler le problème de la mystification illicite de l'identité de l'appelant.
- Indiquez tout obstacle, y compris les interdictions prévues par la loi ou des règlements, à l'adoption ou la mise en œuvre de solutions de blocage d'appels, actuelles ou nouvelles. Des exemples d'obstacles pourraient comprendre la révision des règlements (p. ex. les modifications apportées aux Règles), les exigences imposées aux consommateurs pour l'adhésion aux services de blocage d'appels, et les mesures de contrôle qu'appliquent les

entreprises pour atténuer le nombre d'appels de télémarketing non sollicités et illicites sur leurs réseaux.

- Identifier des « pratiques exemplaires » susceptibles d'aider les Canadiens à se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et illicites.
- Comment le Conseil peut-il renforcer la capacité des Canadiens à signaler des appels à l'aide du service par lequel ils reçoivent des appels de télémarketing non sollicités et illicites (p. ex. l'instauration d'un code étoile pour bloquer et signaler des appels non sollicités)?
- Quelles sont les normes, les lignes directrices ou les nouvelles technologies qui contribueront à empêcher les abus associés à la mystification illicite de l'identité de l'appelant? Quel devrait être le rôle du Conseil en vue de favoriser l'adoption de ces solutions?
- Indiquez d'autres abus associés à la mystification de l'identité de l'appelant qui pourraient également bénéficier de l'élaboration de solutions potentielles (p. ex. une attaque de refus de service de téléphonie ou des abus liés à la présentation d'un faux emplacement vers des centres d'appels de services d'urgence).