



Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7

Version PDF

Ottawa, le 17 janvier 2020

Dossier public : 8638-B2-201905879

Demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai – Demandes de divulgation de renseignements déposés à titre confidentiel et requête en vue d'obtenir une entente de non-divulgation

*En ce qui concerne une demande en vue de permettre à Bell Canada et à ses affiliées de bloquer certains appels vocaux frauduleux à titre d'essai, le Conseil **approuve** les demandes de divulgation de renseignements dont la confidentialité a été revendiquée, dont on fait référence à l'annexe 1 de la présente décision; **ordonne** à Bell Canada de divulguer les renseignements dont on fait référence à l'annexe 2 à chaque intervenant qui signe l'entente de non-divulgation de la compagnie, telle qu'elle a été modifiée par le Conseil; adresse la demande de renseignements énoncée à l'annexe 3 à Bell Canada; rejette toutes les autres demandes et **approuve** les modifications apportées au processus de dépôt des mémoires dans le cadre de la présente instance.*

Contexte

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 24 juillet 2019 et révisée le 27 août 2019, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'approuver la tenue d'un essai de 90 jours afin de bloquer certains appels vocaux, reçus ou transmis de ses réseaux ou sur ses réseaux, dont le caractère frauduleux a été vérifié.
2. Bell Canada a indiqué que, conformément à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-484, elle finalisait la mise en œuvre du blocage universel des appels au niveau du réseau, ciblant les appels qui, grâce à l'identification de l'appelant, sont censés provenir de numéros de téléphone non conformes aux plans de numérotation établis¹. Bell Canada a toutefois indiqué que les fraudeurs utilisent actuellement des numéros d'identification de l'appelant conformes et que, d'après ses échantillons, elle a décelé 110 millions d'appels frauduleux vérifiés supplémentaires qui utilisent des numéros d'identification de l'appelant

¹ Dans cette décision, le Conseil a ordonné à tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) de bloquer les appels se raccordant à leur réseau dont l'identification de l'appelant i) excède 15 chiffres ou ii) n'est pas conforme à la règle des numéros qu'il est possible de composer (p. ex., 000-000-0000) en vertu du Plan de numérotation nord-américain.

conformes. Par conséquent, ces appels ne seraient pas bloqués conformément à la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2018-484.

3. Bell Canada a expliqué que l'outil de blocage des appels qu'elle propose fonctionnera de façon dynamique et qu'un système d'intelligence artificielle, jumelé à l'analyse humaine, compilera, analysera et bloquera certains appels frauduleux qui transitent ou aboutissent sur son réseau. Le système d'IA apprendra et s'améliorera de façon continue grâce à l'apprentissage automatique.
4. Bell Canada a désigné une partie importante des renseignements contenus dans sa demande comme étant confidentiels en vertu de l'article 39 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Bell Canada a indiqué que la divulgation des renseignements dont elle a demandé la confidentialité pouvait vraisemblablement procurer un gain important aux parties impliquées dans les appels frauduleux (qu'elle a qualifiées d'acteurs malveillants) et de causer un préjudice financier important aux personnes visées.
5. Le 16 août 2019, le personnel du Conseil a envoyé une [lettre](#) de demande de renseignements à Bell Canada [ci-après appelée *Bell et al(CRTC)16Aug19*], dans laquelle il demandait des détails supplémentaires concernant la proposition de la compagnie, ainsi que des résumés de ses propositions pour le dossier public. Bell Canada a déposé la majeure partie de ses réponses à titre confidentiel.
6. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de Bell Canada et les renseignements confidentiels de Dr. Fenwick McKelvey; de M. Marc Nanni; de M^e Mark Phillips; de Dr. Reza Rajabiun; d'Allstream Business Inc. (Allstream); du Consortium des opérateurs de réseaux canadiens inc. (CORC); de l'Internet Society Canada Chapter (ISCC); d'Iristel Inc. en son propre nom et au nom d'Ice Wireless Inc. (Iristel); de Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); et de TELUS Communications Inc. (TCI).

Demandes de divulgation de renseignements déposés à titre confidentiel

7. Le 4 octobre 2019, M. Nanni a déposé des demandes de divulgation de certains renseignements déposés à titre confidentiel par Bell Canada.
8. M. Nanni a demandé que le Conseil exige que tous les intervenants aient la possibilité d'examiner les renseignements confidentiels, faute de quoi la demande devrait être rejetée.

Requête de Bell Canada pour une entente de non-divulgation

9. Le 25 octobre 2019, Bell Canada a déposé une requête demandant au Conseil de l'autoriser à échanger davantage de renseignements avec les intervenants sur une base confidentielle, à condition qu'ils signent une entente de non-divulgation. Bell Canada a soutenu qu'elle comprenait la préoccupation des intervenants quant au manque de renseignements dans le dossier public et qu'elle voulait leur fournir plus de détails sur l'essai proposé.

10. Bell Canada a ajouté que le fondement de ses demandes de confidentialité, à l'exception de celles qui concernent des documents commerciaux sensibles et exclusifs, était la nécessité d'empêcher les acteurs malveillants d'obtenir des renseignements qui pourraient les aider à esquiver ses outils de blocage.
11. Bell Canada a soutenu qu'en raison du manque de renseignements dans le dossier public, certains intervenants avaient soulevé des objections fondées sur des inexactitudes et des conjectures. Bell Canada a indiqué qu'elle souhaitait proposer une façon plus efficace et plus adéquate de trouver un équilibre entre ses préoccupations et la nécessité pour les intervenants de bien comprendre l'essai proposé.
12. Plus précisément, Bell Canada a demandé les ordonnances et directives suivantes du Conseil :
 - une ordonnance permettant à Bell Canada de modifier ses demandes de confidentialité en ce qui concerne i) les versions confidentielles originales et révisées de sa demande et ii) les versions confidentielles originales et révisées de ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19*;
 - une ordonnance permettant à Bell Canada de déposer à nouveau auprès du Conseil des versions presque entièrement non caviardées, mais toujours confidentielles, de sa demande et de ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19* (les versions de l'entente de non-divuligation);
 - une ordonnance permettant à Bell Canada de fournir une copie des nouvelles versions de l'entente de non-divuligation de sa demande et de ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19* avec toute partie qui i) est intervenue dans l'instance au plus tard le 14 octobre 2019, ii) signe et souscrit une copie de son entente de non-divuligation proposée ou de toute version modifiée qui peut être approuvée par le Conseil et iii) retourne une version dûment signée de l'entente de non-divuligation au plus tard à une date limite prescrite par le Conseil;
 - des directives pour modifier la procédure prescrite dans la [lettre](#) du personnel du Conseil datée du 21 août 2019 (la procédure) afin de donner aux intervenants qui signent l'entente de non-divuligation la possibilité de déposer des interventions supplémentaires, et de donner à Bell Canada la possibilité de déposer une réplique finale en réponse à ces interventions;
 - toute autre ordonnance ou directive que le Conseil estime juste et nécessaire dans les circonstances.

Questions

13. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Le Conseil devrait-il approuver les demandes de divulgation de renseignements confidentiels ?
- Le Conseil devrait-il approuver la requête de Bell Canada visant la divulgation sous réserve d'une entente de non-divulgation ?

Le Conseil devrait-il approuver les demandes de divulgation de renseignements confidentiels ?

Positions des parties

14. M. Nanni a demandé à Bell Canada de divulguer des renseignements confidentiels dans ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19-1* et -3 à -9; au paragraphe 19 de la demande de la compagnie; et dans tout document d'accompagnement qui a été déposé sans version abrégée. M. Nanni a soutenu que Bell Canada n'avait pas versé au dossier public suffisamment de renseignements sur l'essai, comme le contenu qui serait bloqué, le consentement et la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information ainsi que l'incidence de l'essai sur les autres fournisseurs de services de télécommunication (FST).
15. M. Nanni a en outre soutenu que Bell Canada n'a pas fourni de motifs à l'appui de ses demandes de confidentialité pour le dossier public.
16. Dr. Rajabiun et Dr. MacKelvey ont appuyé les demandes de M. Nanni de divulguer des renseignements confidentiels.
17. En réponse, Bell Canada a accepté de divulguer ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19-4*, -8 et -9, et certaines parties de ses réponses à *Bell et al(CRTC)16Aug19-3* et -7, mais a demandé au Conseil de rejeter les autres demandes de divulgation. Bell Canada a réitéré que la divulgation publique de certains éléments de l'essai proposé pourrait révéler des renseignements importants aux acteurs malveillants et leur permettre d'ajuster leurs actions pour se soustraire à l'essai.
18. De plus, Bell Canada a fait valoir qu'elle n'est pas tenue de rendre publics les motifs d'une demande de confidentialité si cela risque de compromettre la confidentialité elle-même.

Le Conseil devrait-il approuver la requête de Bell Canada visant la divulgation sous réserve d'une entente de non-divulgation ?

Positions des parties

19. Dr. McKelvey, M. Nanni, Dr. Rajabiun ainsi que l'ISCC se sont opposés à la requête de Bell Canada visant la divulgation aux intervenants qui signent une entente de non-divulgation.
20. M. Nanni a demandé que le Conseil rejette la requête de Bell Canada et détermine que la compagnie a renoncé à sa possibilité de présenter une réplique finale. Il a fait valoir que Bell Canada a eu amplement le temps de répondre.

21. Si la requête de Bell Canada est acceptée, M. Nanni a demandé le remboursement des frais juridiques provisoires qui seraient engagés pour se qualifier à titre d'intervenant admissible, comme l'exige l'entente de non-divulgence proposée.
22. M. Nanni a fait valoir que, si le Conseil acceptait la requête de Bell Canada, il faudrait modifier l'entente de non-divulgence de Bell Canada.
23. De plus, M. Nanni a demandé la divulgation des acteurs malveillants à l'échelle nationale, ce qui, selon lui, servirait d'outil aux Canadiens et à l'intérêt public. En cas de refus, M. Nanni a demandé au Conseil de dresser une liste des « acteurs malveillants vérifiés à l'échelle nationale faisant objet d'une exemption » qui pourrait servir d'outil pour les Canadiens et servir l'intérêt public.
24. M. Nanni a joint une demande de renseignements supplémentaire pour Bell Canada.
25. Dr. Rajabiun et Dr. McKelvey ont demandé en quoi de telles divulgations privées aideraient le Conseil à établir un dossier public adéquat à partir duquel les parties pourraient formuler des commentaires et qui permettrait d'évaluer les risques. Ils ont ajouté que l'entente de non-divulgence proposée pourrait limiter leur capacité de commenter le dossier public, dans l'éventualité où ils souhaiteraient déterminer les risques en fonction de renseignements privilégiés.
26. L'ISCC a indiqué que la conformité à l'entente de non-divulgence proposée serait un fardeau pour les intervenants en raison des efforts importants requis pour s'assurer que les renseignements ne sont pas divulgués accidentellement.

Résultats de l'analyse du Conseil

27. Les demandes de divulgation de renseignements désignés comme étant confidentiels sont traitées en vertu des articles 38 et 39 de la *Loi* et des articles 30 à 34 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Lors de l'évaluation d'une telle demande, le Conseil détermine si les renseignements appartiennent à une catégorie de renseignements qui peuvent être désignés comme étant confidentiels en vertu de l'article 39 de la *Loi*, si la divulgation des renseignements en question est susceptible de causer un préjudice direct précis et si ce préjudice l'emporte sur l'intérêt public de la divulgation.
28. Le Conseil estime que les renseignements assujettis au traitement confidentiel dont on fait référence à l'annexe 1 de la présente décision est de nature générale et ne pourraient pas être utilisés pour nuire à la proposition de Bell Canada ou à Bell Canada de quelque façon. Le Conseil estime que Bell Canada n'a pas démontré qu'elle est susceptible de subir un préjudice qui l'emporterait sur l'intérêt public. Par conséquent, le Conseil détermine que la divulgation des renseignements dans le dossier public dont on fait référence à l'annexe 1 est dans l'intérêt du public, en vertu de l'article 39(4) de la *Loi*.

29. En ce qui concerne les renseignements assujettis au traitement confidentiel soumis par Bell Canada dans certaines parties de sa réponse à l'affaire *Bell et al.* (CRTC)16Aug19-2, le Conseil estime que ces renseignements sont de nature délicate sur les plans technique et commercial, puisqu'ils fournissent des descriptions détaillées des solutions techniques proposées et des caractéristiques et méthodes spécifiques du système d'intelligence artificielle proposé par Bell Canada. Le Conseil conclut que le préjudice susceptible de découler de cette divulgation, tant dans le dossier public qu'aux intervenants qui signent l'entente de non-divulgation proposée, l'emporte sur l'intérêt public d'une telle divulgation.
30. Le Conseil fait remarquer que les renseignements assujettis au traitement confidentiel dont on fait référence à l'annexe 2 de la présente décision décrivent les types d'appels qui seraient bloqués ou non et la méthode générale à employer pour enquêter sur les appels suspects. Le Conseil considère que ces renseignements pourraient être utilisés pour nuire à la proposition de blocage des appels de Bell Canada au bénéfice des personnes cherchant à passer des appels frauduleux. Le Conseil conclut que le préjudice susceptible de découler de la divulgation de tels renseignements dans le dossier public l'emporte sur l'intérêt du public.
31. Le Conseil considère toutefois que les intervenants dans la présente instance ne sont pas des personnes cherchant à passer des appels frauduleux. Le Conseil considère qu'étant donné la nature des renseignements déposés à titre confidentiel et dont on fait référence à l'annexe 2, exiger aux intervenants de signer une entente de non-divulgation préviendrait le préjudice susceptible de découler de la divulgation dans le dossier public. De plus, le Conseil fait remarquer que Bell Canada a déposé un nombre significatif inhabituel de renseignements à titre confidentiel dans sa demande et sa réponse à sa demande de renseignements vu la nature de la proposition de Bell Canada. Tel qu'il a été reconnu par Bell Canada, ceci a affecté la participation des intervenants dans la présente instance. Le Conseil estime que la divulgation sélective aux intervenants de certains renseignements non disponibles dans le dossier public de la présente instance leur donnera la possibilité de participer de façon significative à l'instance. Étant donné les circonstances uniques de la présente instance, le Conseil conclut que la divulgation aux intervenants de la présente instance qui signent l'entente de non-divulgation des renseignements dont on fait référence à l'annexe 2 est dans l'intérêt du public.
32. Tel qu'il est mentionné ci-dessus, l'objectif de permettre la divulgation aux intervenants de cette façon est de leur permettre de mieux comprendre le dossier afin qu'ils aient une occasion significative de participer à la présente instance, tout en prévenant le préjudice qui serait causé par la divulgation des renseignements en question dans le dossier public. Pour cette raison, les obligations principales des intervenants aux termes de l'entente de non-divulgation sont les suivantes : i) conserver les renseignements en toute confidentialité et ne les divulguer à personne d'autre qu'un autre intervenant qui a signé l'entente de non-divulgation, Bell Canada ou le Conseil et ii) ne pas utiliser ces renseignements à des fins autres que la participation au processus. Selon les pratiques exemplaires, les intervenants devraient retourner ou détruire les renseignements une fois l'instance terminée et qu'ils ne sont

plus nécessaires à cette fin. Par souci de clarté, l'entente de non-divulgence ne s'applique pas aux renseignements pour lesquels le Conseil a refusé une demande de confidentialité, et ne s'applique qu'aux renseignements dont on fait référence à l'annexe 2 de la présente décision. L'annexe 4 de la présente décision contient des directives supplémentaires aux fins de compréhension de l'entente de non-divulgence.

33. Toute intervention qui comprend des commentaires qui révéleraient les renseignements reçus aux termes de l'entente de non-divulgence doit être déposée conformément aux procédures du Conseil pour le dépôt de renseignements confidentiels, telles qu'elles sont énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961. Par exemple, une version abrégée de toute intervention de ce genre doit être déposée pour le dossier public, en omettant seulement les renseignements confidentiels. Les documents ne doivent pas être reformatés. L'espace laissé par les renseignements confidentiels omis doit plutôt être laissé vide. Les intervenants ayant besoin d'aide quant au dépôt de leurs mémoires abrégés peuvent consulter le personnel du Conseil.
34. En ce qui concerne la demande de M. Nanni concernant les frais provisoires pour obtenir une aide juridique liée à l'entente de non-divulgence proposée, le Conseil indique que l'entente de non-divulgence n'oblige pas les signataires à obtenir des conseils juridiques, mais plutôt à reconnaître qu'ils ont eu suffisamment de temps pour obtenir des conseils juridiques indépendants. Le Conseil estime que cette reconnaissance devrait être supprimée de l'entente de non-divulgence afin d'éviter tout malentendu et d'éliminer tout obstacle potentiel lors de la signature des intervenants de l'entente de non-divulgence. Le Conseil fait également remarquer que les demandes de frais provisoires doivent répondre à toutes les exigences du Conseil concernant les demandes de frais provisoires.
35. De plus, le Conseil estime que certaines questions dans la demande de renseignements proposée par M. Nanni sont raisonnables, car elles cherchent des renseignements qui amélioreront le dossier public et aideront les intervenants à comprendre la proposition de Bell Canada. Le Conseil approuve donc la demande de renseignements énoncée à l'annexe 3 de la présente décision, comme elle a été modifiée par le Conseil.
36. Enfin, le Conseil estime que le processus devrait être modifié pour permettre aux intervenants de traiter les renseignements divulgués à la suite des décisions du Conseil dans la présente décision. La date limite pour le dépôt de la réplique de Bell Canada devrait également être prolongée.
37. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - **approuve** la demande de divulgation au dossier public des renseignements dont on fait référence à l'annexe 1;

- **ordonne** à Bell Canada de divulguer les renseignements dont on fait référence à l'annexe 2 à chaque intervenant (nommé au paragraphe 6 ci-dessus) qui signe l'entente de non-divulgence proposée par Bell Canada et modifiée de façon à exclure la reconnaissance relative aux avis juridiques;
- adresse la demande de renseignements proposée par M. Nanni et modifiée par le Conseil à Bell Canada, tel qu'il est énoncé à l'annexe 3;
- **rejette** toutes les autres demandes;
- **approuve** les modifications suivantes au processus :
 - Bell Canada doit déposer des révisions à sa demande abrégée et aux réponses aux demandes de renseignements que la compagnie a déposées les 27 septembre et 15 octobre 2019, qui reflètent les décisions énoncées établies dans la présente décision et divulguer au dossier public les renseignements dont on fait référence à l'annexe 1, au plus tard le **24 janvier 2020**.
 - Bell Canada doit fournir une copie de l'entente de non-divulgence révisée aux intervenants au plus tard le **24 janvier 2020**.
 - Bell Canada doit déposer ses réponses aux demandes de renseignements énoncées à l'annexe 3 et en fournir une copie abrégée aux intervenants au plus tard le **27 janvier 2020**. Dans ses réponses, Bell Canada doit divulguer au dossier public tout renseignement qui est semblable ou de nature comparable aux renseignements dont on fait référence à l'annexe 1, et divulguer aux intervenants qui signent l'entente de non-divulgence proposée tout renseignement semblable ou de nature comparable aux renseignements dont on fait référence à l'annexe 2.
 - Les intervenants qui souhaitent obtenir la divulgation des renseignements confidentiels énoncés à l'annexe 2 et les réponses de Bell Canada aux demandes de renseignements énoncées à l'annexe 3 doivent signer l'entente de non-divulgence au plus tard le **3 février 2020**. Bell Canada doit fournir à chaque intervenant qui signe l'entente de non-divulgence les renseignements indiqués à l'annexe 2, ainsi que les réponses aux demandes de renseignements indiquées à l'annexe 3 qui sont de nature semblable ou comparable aux renseignements dont on fait référence à l'annexe 2, dans les **deux jours ouvrables** suivant la réception de l'entente de non-divulgence signée.
 - Les intervenants peuvent déposer des interventions révisées, en signifiant une copie à Bell Canada pour traiter des renseignements divulgués dans le dossier public ou à titre confidentiel aux intervenants au plus tard le **21 février 2020**.
 - Bell Canada peut déposer une réplique, en signifiant une copie à toutes les parties au plus tard le **2 mars 2020**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Mise en œuvre à l'échelle du réseau du service de blocage universel d'appels comportant une mystification manifestement illicite de l'identité de l'appelant*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2018-484, 19 décembre 2018
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010, modifié par le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012
- *Mesures réglementaires liées aux dispositions relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-723, 25 novembre 2009

Annexe 1 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7

Bell Canada doit divulguer dans le dossier public les renseignements déposés à titre confidentiel dans les parties de sa demande et de ses réponses aux demandes de renseignements indiquées ci-dessous, dans la mesure prévue ci-dessous :

- Paragraphe 19 de la demande de Bell Canada
- *Bell et al(CRTC)16Aug19-3* (tel qu'il est indiqué au deuxième paragraphe, page 2, de la réponse révisée datée du 15 octobre 2019) :

Nous estimons qu'entre #...# des appels frauduleux pourraient être bloqués pendant l'essai. Comme cible souhaitée, nous espérons voir entre #...# des appels frauduleux bloqués pendant chaque semaine de l'essai. [traduction]

- *Bell et al(CRTC)16Aug19-7* (tel qu'il est indiqué au dernier paragraphe, page 1, de la réponse révisée datée du 15 octobre 2019) :

Comme il est décrit dans *Bell et al(CRTC)16Aug19-2*, le système d'intelligence artificielle fonctionne par #...# il n'est pas technologiquement possible pour les utilisateurs individuels de refuser que leurs renseignements d'appel soient inclus[...] [traduction]

Annexe 2 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7

Bell Canada doit divulguer aux intervenants qui signent l'entente de non-divulgence proposée par Bell Canada, telle qu'elle est modifiée par le Conseil, les renseignements confidentiels déposés en réponse aux demandes de renseignements énumérées ci-dessous, dans la mesure prévue ci-dessous :

- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-1*
- Les renseignements suivants déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-2* :
 - le dernier paragraphe de la page 4 (y compris les trois puces);
 - les deuxième, troisième, quatrième et cinquième paragraphes de la page 5.
- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-3*, à l'exception des renseignements dont le Conseil a exigé la divulgation au dossier public (voir l'annexe 1 ci-dessus)
- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-5*
- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-6*
- Les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-7*, à la page 2 de la réponse révisée datée du 15 octobre 2019
- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-10*
- Tous les renseignements déposés à titre confidentiel en réponse à *Bell et al(CRTC)16Aug19-11*

Annexe 3 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7

Demande de renseignements additionnelle à Bell Canada

Bell Canada doit déposer ses réponses à la demande de renseignements suivante au plus tard le **27 janvier 2020** :

Q.1 (fournir une réponse par Oui ou Non) : En ce qui concerne les renseignements recueillis par Bell Canada dans le cadre du mécanisme de blocage d'appels qu'elle propose,

- a) y a-t-il une identification de l'appelant associée à chaque appel vocal ?
- b) cette identification de l'appelant peut-elle être utilisée pour remonter jusqu'aux deux numéros de téléphone concernés ?
- c) Bell Canada est-elle en mesure de déterminer et d'enregistrer le FST acheminant l'appel et/ou le FST en aval ?
- d) Bell Canada est-elle en mesure de déterminer et d'enregistrer le FST d'origine et/ou le FST en amont ?
- e) Bell Canada est-elle en mesure de déterminer les heures et les dates des appels ?
- f) l'identification de l'appelant est-elle déterminée (p. ex., 1-800-555-1234) ? est-elle déterminée pour les deux parties ?
- g) le nom de l'appelant est-il déterminé (p. ex., Bell Nordia) ? est-il déterminé pour les deux parties ?
- h) Bell Canada note-t-elle si la source de l'appel n'est pas identifiable ?
- i) si la source de l'appel est déterminée, est-ce que Bell Canada enregistre les renseignements sur l'abonné (p. ex., nom, adresse ou numéro de téléphone de départ) ?
- j) si la partie d'arrivée de l'appel est déterminée, est-ce que Bell Canada enregistre les renseignements sur l'abonné (p. ex., nom, adresse ou numéro de téléphone d'arrivée) ?
- k) la passerelle, le groupe de circuits ou une adresse IP (protocole Internet) du contrôleur de session en périphérie sont-ils déterminés ?
- l) les lieux d'arrivée sont-ils déterminés en fonction des renseignements téléphoniques ou des renseignements sur les abonnés ?
- m) les lieux de départ sont-ils déterminés en fonction des renseignements téléphoniques ou des renseignements sur les abonnés ?

Q.2 : Y a-t-il d'autres renseignements sur l'abonné qui sont utilisés, mais qui ne figurent pas ci-dessus ? Le cas échéant, précisez.

Q.3 : D'autres renseignements d'identification sont-ils utilisés (p. ex., identité internationale de l'abonné mobile [IMSI], adresse IP, numéro d'identification de mobile [MIN], numéro identificateur de station mobile [NISM], numéro de téléphone international d'abonné mobile (MSISDN) ou identité internationale d'équipement mobile [IMEI]) ? Le cas échéant, énumérez tout ce qui s'applique.

Q.4 : Pour chacun des points des Q.1, Q.2 et Q.3 ci-dessus, veuillez indiquer quelles données sont conservées.

Q.5 : Indiquez comment chacun des points de données ci-dessus est « dépersonnalisé » (p. ex., reçoivent-ils ou sont-ils remplacés par des identifiants uniques similaires aux identifiants uniques du groupe de travail sur les décodeurs ?)

Q.6. Quelle est l'étape finale de vérification de Bell Canada avant de bloquer un appel ? Expliquez plus en détail comment un appel importun potentiel est finalement considéré comme frauduleux ou comme un appel n'utilisant pas les deux méthodes mentionnées dans votre réponse.

Q.7 : Expliquez comment la proposition de blocage des appels de Bell Canada serait conforme aux mesures réglementaires énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2009-723.

Définition des termes :

- Le FST qui raccorde l'appel est le FST de l'abonné qui a reçu l'appel en question.
- Le FST en aval est le FST qui achemine l'appel vers le FST qui raccorde l'appel.
- En ce qui concerne les appels provenant du Canada, le FST d'origine est le FST qui fournit des services à l'abonné qui a placé l'appel.
- Le FST en amont est le FST qui acheminé l'appel vers le FST d'origine.

Annexe 4 à la Décision de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2020-7

Les lignes directrices suivantes visent à souligner la portée des obligations des intervenants en vertu de l'entente de non-divulgence, dans l'éventualité où ces derniers décideraient de la signer.

- Les intervenants ne peuvent utiliser les renseignements confidentiels obtenus de Bell Canada dans le cadre de la présente instance en vertu de l'entente de non-divulgence qu'en vue de leur participation à la présente instance (articles 2.1 et 2.2).
- Les intervenants doivent préserver la confidentialité des renseignements et ne peuvent les divulguer à aucune autre personne qu'un autre intervenant dans le cadre de ce processus qui a signé l'entente de non-divulgence, Bell Canada ou le Conseil (articles 2.2.1 et 2.3.1).
- Les intervenants ne sont pas responsables de la divulgation ou de l'utilisation de renseignements confidentiels lorsque cette divulgation ou cette utilisation est exigée par la loi, lorsque Bell Canada a donné son approbation écrite expresse ou lorsque l'intervenant a obtenu légalement, en vertu de la présente entente et autrement, ces renseignements auprès d'un tiers (article 2.2.2). Le Conseil fait remarquer que l'entente de non-divulgence s'applique uniquement aux renseignements énoncés à l'annexe 2 de la présente décision et qu'elle ne limite ni ne touche l'utilisation par les intervenants des renseignements qui figurent dans le dossier public de la présente instance ou qui sont autrement accessibles au public.
- Les intervenants qui font référence à des renseignements confidentiels dans leurs mémoires dans le cadre de la présente instance doivent déposer ces mémoires en toute confidentialité auprès du Conseil et en déposer une version abrégée aux fins de versement au dossier public (article 2.2.1).
- Si un intervenant est tenu par un tribunal, ou autrement par la loi, de divulguer les renseignements confidentiels, il doit en aviser par écrit Bell Canada, à moins qu'il ne soit légalement interdit à l'intervenant de fournir un tel avis (article 2.3.2).
- Si un intervenant divulgue ou utilise les renseignements autrement que par les méthodes permises en vertu de l'entente de non-divulgence, Bell Canada aura le droit de poursuivre cet intervenant si elle subit un préjudice. L'intervenant convient d'indemniser Bell Canada pour tous les dommages et coûts liés à toute réclamation des clients de Bell Canada ou d'autres personnes qui pourraient subir un préjudice par l'utilisation ou la divulgation non autorisée des renseignements (article 2.2.3).

- Les intervenants doivent signaler à Bell Canada toute divulgation non autorisée qui pourrait compromettre le traitement confidentiel des renseignements (article 3.1).
- À la demande de Bell Canada, les intervenants doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour retourner ou détruire les renseignements (article 3.2). Le Conseil fait remarquer qu'une fois l'instance terminée, la meilleure pratique serait de supprimer, d'éliminer ou d'effacer les renseignements ou de les retourner à Bell Canada.
- L'obligation des intervenants de préserver la confidentialité des renseignements confidentiels est perpétuelle (article 5.1).