



À : Tous les agents généraux administrateurs, agents associés généraux, conseillers autonomes et certains comptes nationaux

OBJET : Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)

À compter du 30 septembre 2008, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) impose de nouvelles règles et une révision des règles existantes concernant les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

Qu'est-ce que la LNNTE?

La LNNTE est un registre national qui permet aux particuliers de réduire le nombre d'appels non sollicités qu'ils reçoivent. Les particuliers peuvent inscrire un numéro de téléphone résidentiel, de cellulaire ou de télécopieur sur la LNNTE. Celle-ci sera gérée par Bell Canada, la société désignée à titre d'administrateur de la LNNTE. Bell s'occupera également de recevoir les plaintes et de faire leur étude préliminaire avant de les transmettre au CRTC pour enquête approfondie. Lorsqu'un numéro est inscrit sur le registre, un télévendeur ne peut appeler ce numéro à des fins de télémarketing.

Qu'est-ce qu'un télévendeur?

Les règles du CRTC concernant les télécommunications non sollicitées désignent un télévendeur en tant que « personne qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou plusieurs autres personnes ». Elles désignent le télémarketing en tant que « l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation ».

Ces définitions signifient que la plupart des entreprises, incluant les conseillers, sont considérées comme des télévendeurs. En vendant ou en faisant la promotion de produits ou de services, même à des clients existants, vous pouvez être engagés dans un processus de télémarketing.

Exemptions

Il existe des exemptions aux règles pour des entités telles que les organismes de bienfaisance enregistrés, les partis politiques à des fins de campagne électorale et d'élection, les entreprises de sondage et les journaux offrant des abonnements. Il est également possible d'appeler une autre entreprise à des fins de télémarketing.

Il y a également une exemption lorsqu'il existe déjà une relation commerciale avec une entreprise. Il doit s'agir d'une relation commerciale établie volontairement entre deux parties, c'est-à-dire l'entreprise qui appelle et la personne qui reçoit l'appel, et ce, dans les circonstances suivantes :

- le client a acheté des produits ou des services dans les 18 mois précédant l'appel;
- le client fait une demande de renseignements ou remplit une proposition dans les 6 mois précédant l'appel;
- le client possède déjà un contrat écrit avec l'entreprise qui appelle; ou
- le client avait un contrat avec l'entreprise qui appelle échu dans les 18 mois précédant l'appel.

Toutefois, si le client exige spécifiquement de ne pas être sollicité, vous devez inscrire son nom et son numéro sur votre propre liste de numéros de télécommunication exclus et vous abstenir de l'appeler. Son consentement explicite est requis si vous souhaitez communiquer avec celui-ci à l'avenir. Cette exigence s'applique même aux appels qui seraient autrement exemptés des règles.

Les recommandations personnelles ne sont pas exemptées. Avant d'effectuer un appel de télémarketing à un client éventuel, il vous est nécessaire d'obtenir son consentement explicite si son numéro apparaît sur la LNNTE.

Consentement explicite

Avant d'appeler un client dont le numéro apparaît sur la LNNTE, il est nécessaire d'obtenir son consentement explicite. Celui-ci doit inclure une déclaration du client dans laquelle il confirme son consentement à recevoir un appel téléphonique et, si possible, le numéro que doivent utiliser les télévendeurs.

Voici un exemple des formes possibles de consentement explicite :

- consentement écrit, incluant une proposition remplie par le client;
- consentement verbal, confirmé par un tiers indépendant ou enregistré sur un support conservé en dossiers; ou
- consentement électronique par l'intermédiaire d'un numéro sans frais ou de l'Internet.

Exigences pour les télévendeurs

L'inscription à la LNNTE est obligatoire en vertu de la Loi pour toute organisation exerçant des activités de télémarketing. L'enregistrement et l'achat d'un abonnement doivent se faire avant d'initier une télécommunication à des fins de télémarketing.

Pour vous inscrire, allez à <http://www.lnnte-dncl.gc.ca> et enregistrez vos renseignements. Les types d'abonnement sont flexibles et leurs coûts dépendent des critères particuliers que vous choisirez.

Les télévendeurs doivent également conserver leur propre liste de numéros de télécommunication exclus, même s'ils effectuent des appels exemptés. En vertu des règles, vous êtes tenus de respecter le choix d'un consommateur et de maintenir votre propre liste.

Les conseillers autonomes qui vendent les produits d'un assureur ne doivent pas appeler les clients en prétendant appeler au nom de l'assureur. À titre de conseillers autonomes, les appels de sollicitation que vous effectuez doivent être faits en votre nom.

Un télévendeur doit maintenir un registre afin de démontrer la preuve de son inscription à la LNNTE et la preuve de paiement de ses frais d'abonnement à l'opérateur de la LNNTE pendant une période de trois ans. Bien que vous n'ayez pas l'obligation de conserver des renseignements additionnels, il vous est recommandé de conserver des renseignements détaillés en cas de plainte ou d'un avis de violation. Plusieurs renseignements que vous conservez déjà à d'autres fins vous aideront à cet égard.

Quelle est la pénalité pour non-conformité?

Si un client qui s'est inscrit sur la LNNTE reçoit un appel, il dispose d'un délai de 14 jours pour déposer une plainte. Après quoi, le CRTC a l'autorité requise pour émettre un avis de violation et imputer des pénalités administratives allant jusqu'à 1 500 \$ pour les particuliers et jusqu'à 15 000 \$ pour les sociétés. Les courtiers constitués en société doivent noter qu'ils seront considérés en tant que société advenant une pénalité administrative et ce, peu importe la taille de la société.

Cette circulaire a pour but de vous donner un aperçu de la liste nationale des numéros de télécommunication exclus et de la *Loi sur les télécommunications*. Afin de vous assurer de bien comprendre vos obligations en vertu de cette nouvelle loi, nous vous invitons à visiter le site Internet www.crtc.gc.ca, où vous trouverez le texte complet de la Loi et des décisions connexes.

Compétence : Lisa Lawlor, Gestionnaire, Opérations et Conformité du réseau