

Renseignements au sujet du lancement en septembre 2008 de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)

La LNTE est un modèle de législation canadienne inspiré du «Do-Not-Call Registry » (en vigueur aux États-Unis depuis le 1^{er} octobre 2003), qui a pour but de réduire la quantité d'appels de télémarketing non-sollicités auprès des consommateurs.

Le Conseil de Radiodiffusion et des Télécommunications Canadiennes (CRTC) a présenté en juillet 2007 les règles régissant l'application de la liste et prévoit que la LNTE sera lancée au plus tard le 30 septembre 2008. Le 21 décembre 2007, le CRTC a attribué un contrat de cinq ans à Bell Canada pour administrer la LNTE.

Actuellement, les télévendeurs sont tenus de maintenir leurs propres « listes de numéros de télécommunication exclus », mais le consommateur doit s'inscrire sur chacune d'elles pour diminuer ou pour éviter de recevoir des appels de sollicitation indésirables. Avec la LNTE, le consommateur aura simplement à inscrire son numéro de téléphone sur une seule liste.

L'administrateur de la LNTE sera chargé d'inscrire les numéros, de fournir aux télévendeurs des versions à jour de la LNTE et de recevoir les plaintes des consommateurs au sujet d'appels de télémarketing.

Ce qu'il faut savoir sur l'inscription à la LNTE,

L'inscription par les consommateurs pourra se faire par téléphone, Internet ou télécopieur et tout numéro de télécommunication canadien pourra y être inscrit (ligne terrestre ou téléphone mobile) à condition d'en être l'abonné sinon une procuration sera requise.

Un numéro inscrit sur la liste y figurera pendant trois ans à compter de la date de son inscription, après quoi il sera automatiquement retiré de la LNTE.

L'administrateur de la LNTE ne sera pas tenu de communiquer avec le consommateur pour l'informer que son inscription arrive à échéance. Il incombera à ce dernier d'inscrire de nouveau son numéro de téléphone après trois ans. Il pourra le faire en tout temps, et la nouvelle période de trois ans débutera à compter de la nouvelle date d'inscription.

Le CRTC allouera aux télévendeurs une période de 31 jours pour leur permettre de mettre à jour leurs listes de télémarketing. Par conséquent, le consommateur pourrait continuer de recevoir des appels pendant ce laps de temps.

Il n'en coûtera rien pour s'inscrire sur la LNTE. Les coûts d'exploitation de la liste seront couverts par les frais d'abonnement que les télévendeurs paieront à l'administrateur de la liste.

Application de la LNNTE

L'abonnement à la LNNTE sera obligatoire pour toute entreprise désirant faire du télémarketing.

À moins d'un consentement d'exception de la part du consommateur, il sera interdit aux télévendeurs de l'appeler. Les règles de la LNNTE ne s'appliqueront toutefois pas aux télécommunications suivantes :

- ❑ les appels faits au nom d'organismes de bienfaisance enregistrés;
- ❑ les appels faits au nom de partis politiques;
- ❑ les appels faits au nom de candidats à l'investiture, à la chefferie ou à un parti politique;
- ❑ les appels de firmes de sondages d'opinions ou d'études de marchés effectuant des enquêtes et dont les appels ne visent pas à vendre un produit ou un service;
- ❑ les appels de journaux à grand tirage (pour la sollicitation d'abonnements);
- ❑ les appels d'un organisme à un consommateur avec qui il a une relation d'affaires;
- ❑ les appels aux abonnés des services d'affaires.

Les organismes dont les appels ne sont pas assujettis aux règles de la LNNTE (à l'exception des organismes qui recueillent de l'information pour des sondages d'opinions ou d'études de marchés) doivent conserver leur propre liste de numéros de télécommunication exclus.

Plaintes et défenses

Les consommateurs inscrits sur la liste, auront 14 jours pour porter plainte suite à un appel non sollicité, et devront fournir leur numéro de téléphone, le nom ou le numéro de la société fautive, la date de la télécommunication et la nature de la plainte. Dans le cas d'un message reçu par télécopieur, une copie de la télécopie sera requise.

La plainte pourra être formulée en ligne ou via un numéro sans frais fourni par l'administrateur.

La société devra conserver les informations nécessaires à sa défense dans le cas de plainte jusqu'à trois ans après chaque appel (politiques et procédures écrites, scripts d'appels, preuve de formation permanente adéquate à ses employés, preuve d'utilisation de la LNNTE et de la liste interne d'exclus, respect des règles de télémarketing, etc..)

Les plaintes feront l'objet d'une enquête (l'enquêteur reste à déterminer) afin d'évaluer s'il y a eu infraction aux règles de la LNNTE. Dans l'affirmative, le Conseil pourra émettre un avis d'infraction et imposer une amende pour chaque infraction pouvant atteindre 1 500 \$ (955 €) pour les individus et 15 000 \$ (9 550 €) pour les entreprises.

Conclusion

Il est certain que la LNNTE obligera les sociétés canadiennes à modifier rapidement leurs pratiques d'affaires pour leurs campagnes de télémarketing. Les règles régissant la LNNTE, sont applicables à toute société canadienne même lorsqu'elle cette dernière transigera avec une tierce partie dans le monde pour l'émission de ses appels de sollicitation.

Pierre Marc Jasmin
Président - Services Triad Inc.- Montréal, Canada
pmjasmin@servicetriad.com