



liste nationale de numéros de télécommunication exclus



Information sur les appels faisant l'objet d'une exemption

La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada sera mise en œuvre le **30 septembre 2008**.

c'est votre responsabilité



1-866-580-3625 (DNCL)

www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca

Quels types d'appels font l'objet d'une exemption de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada?

Même si toute entreprise faisant des appels de télémarketing est tenue par la loi de respecter la nouvelle Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, votre organisme peut faire l'objet d'une exemption.

Comment puis-je savoir si mon organisme fait l'objet d'une exemption de la Liste?

Aucune entreprise n'est exemptée de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ), mais certains types d'appels le sont. Par exemple, si vous effectuez des appels non sollicités au nom d'organisations caritatives enregistrées ou de partis politiques, ou encore pour effectuer un sondage d'opinion ou offrir des abonnements à des journaux, vos appels font l'objet d'une exemption. Mais ne présumez de rien. Vous pouvez obtenir tous les détails sur les appels faisant l'objet d'une exemption en consultant le <http://www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca>. Il est à noter que les entreprises faisant l'objet d'une exemption pour certains appels font souvent des appels pour lesquels elles n'ont pas d'exemption, et lorsque c'est le cas, elles doivent s'abonner à la LNNTÉ.

Quelle est la nécessité d'une Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?

De nombreux consommateurs canadiens souhaitent fortement protéger leur vie privée. La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) contribue au respect de la vie privée en prévenant les appels de télémarketing non sollicités. Les consommateurs doivent inscrire leurs numéros de téléphone cellulaire, de téléphone à la maison ou de télécopieur sur la liste, et renouveler leur inscription tous les trois ans. Une fois que les consommateurs se sont inscrits sur la Liste, leurs numéros y sont ajoutés dans un délai de 24 heures. Pour chaque nouvelle inscription, les télévendeurs disposent d'une période de grâce de 31 jours pour mettre à jour leurs listes d'appels.

Suis-je considéré comme un télévendeur?

Si votre entreprise utilise des technologies de télécommunication pour effectuer des appels non sollicités ou envoyer des télécopies aux consommateurs afin de faire de la sollicitation, vous êtes donc un télévendeur. La sollicitation est l'acte de vendre ou de promouvoir un produit ou un service, ou de solliciter de l'argent ou une valeur pécuniaire, directement ou indirectement, pour soi-même ou une autre partie. Une organisation caritative peut engager une agence tierce pour effectuer des appels de financement en son nom; ces deux parties seront tenues responsables de tout manquement aux règles de télémarketing. Le télémarketing couvre un large éventail d'activités, depuis la vente jusqu'aux appels visant à obtenir des dons. Ainsi, toute entreprise peut être un télévendeur. C'est pourquoi il est important que toutes les entreprises se renseignent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) et les Règles sur les télécommunications non sollicitées du Canada.

Que sont les Règles sur les télécommunications non sollicitées?

Depuis 1984, le CRTC a établi des règles applicables aux télécommunications non sollicitées. Ces règles demeurent en vigueur en plus de la LNNTÉ, et elles seront renforcées à compter du 30 septembre 2008. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées comprennent des restrictions sur la période de la journée pendant laquelle il est possible d'effectuer des appels, les protocoles d'appels, tels qu'informer les consommateurs de qui vous êtes et de la raison de votre appel, et elles couvrent également l'utilisation des dispositifs de composition et d'annonce automatique (DCAA). Vous pouvez consulter les Règles sur les télécommunications non sollicitées à l'adresse suivante : <http://www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca>.

Quelles sont les responsabilités des entreprises dont les appels font l'objet d'une exemption?

Vous devez vous assurer d'avoir votre propre liste de numéros de télécommunication exclus et vous conformer aux règles actuelles de télémarketing. Souvenez-vous : c'est votre responsabilité.

Tous les télévendeurs doivent-ils s'abonner avec l'opérateur de la LNNTÉ?

À partir du 30 septembre 2008, toutes les entreprises effectuant du télémarketing doivent s'enregistrer à la LNNTÉ. L'enregistrement est gratuit. Si vous effectuez **seulement** des appels faisant l'objet d'une exemption, vous n'êtes pas tenu de vous y abonner.

Dois-je tenir à jour ma propre liste de numéros de télécommunication exclus?

Oui. Même si vous effectuez un appel faisant l'objet d'une exemption, le consommateur peut vous demander de ne plus communiquer avec lui. Si c'est le cas, vous devez ajouter son nom et son numéro à votre liste de numéros de télécommunication exclus. Conformément aux Règles actuelles sur les télécommunications non sollicitées du Canada, vous êtes tenu de respecter les souhaits des consommateurs et de tenir à jour votre propre liste de numéros de télécommunication exclus.

Que se passe-t-il si j'ai une entreprise et que mes clients actuels sont inscrits sur la Liste?

Si votre entreprise a fait affaire avec un consommateur au cours des 18 derniers mois, vous êtes libre de lui téléphoner même si son numéro est inscrit sur la LNNTÉ, mais seulement pendant les 18 mois suivant votre dernière transaction. Une fois que cette période est écoulée, vous ne pouvez plus téléphoner au consommateur à moins qu'il vous donne son consentement. Si la personne vous demande de ne plus lui téléphoner, vous devez ajouter son nom et son numéro à votre liste de numéros de télécommunication exclus.

Quelles sont les conséquences d'un non-respect des règles?

Dans le cadre de la LNNTÉ, le CRTC détient de nouveaux pouvoirs d'application et peut pénaliser les télévendeurs jugés coupables de violation de la Loi sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ou des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Il peut imposer des pénalités pouvant atteindre 1 500 \$ par infraction à un particulier, et 15 000 \$ à une entreprise. Si vous êtes en mesure de prouver qu'un appel a été effectué par erreur légitime et que vous avez fait preuve de diligence raisonnable pour empêcher l'infraction, le jugement peut être infirmé. Vous avez également le droit de porter votre cause devant la Cour fédérale. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la procédure d'appel, veuillez consulter la *décision de télécom CRTC 2007-48*. à l'adresse suivante : <http://www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca>.

C'est votre responsabilité

Assurez-vous de savoir de quelle façon la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada a une incidence sur vous. En travaillant ensemble, nous pouvons garantir que la vie privée de tous les Canadiens est respectée et qu'en même temps les entreprises peuvent continuer leurs activités.

Liste de vérification des entreprises faisant l'objet d'une exemption

Si vous effectuez du télémarketing pour une raison autre que la sollicitation, vos appels peuvent faire l'objet d'une exemption de la Liste. Souvenez-vous :

- Un non-respect des règles peut entraîner des amendes importantes, donc assurez-vous de comprendre entièrement vos responsabilités avant septembre 2008.
- Si vous pensez que vos appels peuvent faire l'objet d'une exemption de la Liste, vous pouvez le vérifier en consultant les détails sur l'exemption à l'adresse <http://www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca>.
- Même si vos appels font l'objet d'une exemption de la LNNTÉ, vous devez quand même tenir à jour votre propre liste de numéros de télécommunication exclus.
- Chaque appel aux consommateurs doit être conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées du Canada, qui vous obligent notamment à indiquer le but de votre appel au consommateur.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mettra en œuvre la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) le 30 septembre 2008. Bell Canada a obtenu le contrat d'administration de la LNNTÉ et sera responsable d'inscrire les numéros, de fournir aux télévendeurs des versions à jour de la Liste, ainsi que de traiter les plaintes des consommateurs au sujet d'appels de télémarketing.