



## liste nationale de numéros de télécommunication exclus



### Information destinée aux entreprises de télémarketing

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.LNNTTE-DNCL.gc.ca](http://www.LNNTTE-DNCL.gc.ca)

### Êtes-vous prêt pour la mise en œuvre de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?

La LNNTTE marque l'arrivée de nouvelles responsabilités pour les télévendeurs, les autorités de réglementation et même pour les consommateurs du Canada. Nous vous aiderons à comprendre le rôle que vous devez jouer.

#### Suis-je 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. Si une entreprise engage une agence tierce pour effectuer des appels de télémarketing en son nom, l'agence est donc assujettie aux règles et aux règlements en matière 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 (LNNTTE).

#### 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 (LNNTTE) contribue au respect de leur 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 LNNTTE, et renouveler leur inscription tous les trois ans. Une fois que les consommateurs se sont inscrits à la LNNTTE, leurs renseignements 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.

#### Tous les télévendeurs doivent-ils s'inscrire sur la LNNTTE?

À partir du 30 septembre 2008, la loi oblige toutes les entreprises effectuant du télémarketing, y compris celles qui engagent un tiers pour effectuer les appels en leur nom, à s'inscrire sur la LNNTTE. De plus, les télévendeurs doivent s'assurer que leurs listes d'appels sont à jour et recueillir avec précision l'information de la LNNTTE, laquelle est continuellement mise à jour.

#### Existe-t-il des entreprises qui ne sont pas tenues de s'inscrire sur la LNNTTE?

De nombreux types d'appels font l'objet d'une exemption de la LNNTTE, par exemple ceux qui sont effectués 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. De plus, si une entreprise a fait affaire avec un consommateur dans les 18 derniers mois, elle est libre de lui téléphoner même si son numéro est inscrit sur la LNNTTE. Une fois que cette période est écoulée, l'entreprise ne peut plus téléphoner au consommateur à moins qu'il ne lui donne son consentement. 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 LNNTTE. Il ne s'agit pas de l'entreprise, mais plutôt du type d'appel qui fait l'objet d'une exemption ou non. Pour en apprendre plus sur les exemptions, veuillez consulter *décision de télécom CRTC 2007-48*.

#### Quels sont les avantages pour mon entreprise?

La LNNTTE filtre les consommateurs qui ne veulent pas recevoir d'appels non sollicités. Ce tri vous aide à vous assurer que les foyers auxquels vous téléphonez seront probablement plus réceptifs, à simplifier votre processus d'appel et à potentiellement améliorer votre pourcentage global de réponses.

### Quelles seront vos responsabilités à titre de télévendeur lorsque la Liste des numéros de télécommunication exclus sera mise en œuvre?

Vous devez vous assurer de ne pas téléphoner aux numéros inscrits sur la LNNTTE et de vous conformer aux Règles sur les télécommunications non sollicitées mises à jour.

#### Comment puis-je m'abonner?

À partir du 30 septembre 2008, visitez le <http://www.LNNTTE-DNCL.gc.ca> et inscrivez les coordonnées de votre entreprise. Vous pouvez vous abonner à la Liste complète ou seulement aux indicatifs des régions où vous souhaitez faire affaire; vous pouvez choisir de télécharger les mises à jour une fois par jour, une fois par année ou à un autre intervalle. Les modèles d'abonnement sont flexibles et les frais que vous devrez payer dépendent des options de celui que vous choisissez.

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

Oui. Même si vous effectuez des appels faisant l'objet d'une exemption dans le cadre d'une relation d'affaires, le consommateur peut vous demander de ne plus communiquer avec lui. Vous devez alors ajouter son nom et son numéro à votre liste des 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 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 LNNTTE, et elles seront renforcées à compter du 30 septembre 2008. Les Règles sur les télécommunications non sollicitées comprennent des restrictions sur le moment de la journée pendant lequel il est possible de faire 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 ces Règles à l'adresse suivante : <http://www.LNNTTE-DNCL.gc.ca>.

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

Dans le cadre de la LNNTTE, le CRTC détient des 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 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.LNNTTE-DNCL.gc.ca>.

#### Inscrivez-vous maintenant

Assurez-vous d'être prêt lorsque la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada sera mise en œuvre. À partir de septembre 2008, inscrivez-vous sur la Liste en visitant le <http://www.LNNTTE-DNCL.gc.ca>. 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 de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

Si vous effectuez du télémarketing dans le but de faire de la sollicitation, ou que vous engagez une agence pour le faire en votre nom, vous devez vous inscrire à la Liste. Souvenez-vous :

- Un non-respect des règles peut entraîner des amendes importantes, donc assurez-vous de comprendre entièrement vos responsabilités avant le 30 septembre 2008.
- Vous devez vous assurer que les numéros auxquels vous téléphonez ne sont pas inscrits sur la LNNTTE.
- Si vous pensez que vos appels peuvent faire l'objet d'une exemption de la Liste, veuillez vous référer aux détails complets sur les exemptions en visitant le <http://www.LNNTTE-DNCL.gc.ca>.
- La LNNTTE n'élimine pas votre responsabilité de tenir à jour votre propre liste de numéros de télécommunication exclus.
- Chaque appel à un consommateur doit être conforme aux Règles sur les télécommunications non sollicitées du Canada.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mettra en œuvre la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTTE) le 30 septembre 2008. Bell Canada a obtenu le contrat d'administration de la LNNTTE 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.