

PV 99 01 29

GÉRARD DE MARBRE

Plaignant

c.

CLEARNET PCS INC.

Intimée

LA PLAINTÉ

Le 26 janvier 1999, le plaignant prétend ne pas avoir consenti librement et de façon éclairée à ce que l'intimée puisse faire une enquête de crédit à son sujet et communiquer son historique de paiement à d'autres entreprises de télécommunication. Il s'interroge également sur la nécessité pour l'intimée de fournir à des tiers son historique de paiement.

LES PRÉTENTIONS DES PARTIES

Le 1^{er} avril 1999, l'intimée réplique au plaignant que sa politique prévoit, à l'article 8, le caractère confidentiel des renseignements qu'elle reçoit :

8. Confidentialité – À moins que vous n'y consentiez par écrit ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tout renseignement détenu par Clearnet à votre sujet, autre que vos noms et adresse, est confidentiel et ne peut être communiqué par Clearnet à nul autre que vous: et (...) (ii) **une autre société d'exploitation de télécommunications ou une autre personne fournissant un tel service, si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace et rentable, et que la divulgation d'information se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin seulement.**

L'intimée souligne que la Décision Télécom CRTC 94-15¹, intitulée *Réglementation des services sans fil*, la rend, à titre d'opérateur de communications sans fil, soumise à la *Loi sur les télécommunications*² et à l'autorité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC). Elle prétend que l'article 8(ii) tire son origine de la Décision Télécom CRTC 86-7³, intitulée *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale – Modalité de service*, et de l'Ordonnance Télécom CRTC - 86-593⁴.

L'intimée évoque être conforme aux articles 6 et 20 de *la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁵ (la loi) parce que :

L'évolution rapide des offres de service des opérateurs de réseaux sans fil de même que les changements récemment apportés et à être apportés au cadre réglementaire canadien relatif aux communications sans fil, tel que par exemple l'itinérance et l'accès égal en matière de communications interurbaines, font en sorte que les fournisseurs de services de communications terrestres et sans fil ont de plus en plus accès à des parties de réseaux de leurs compétiteurs afin, entre autres, d'y transférer et d'y récupérer des communications.

Sur cette base, il est impératif que les fournisseur puissent s'échanger certaines informations spécifiques et limitées sur leurs clients respectifs afin, entre autres, de minimiser les risques de fraude et de maintenir une saine compétition sur le marché ce qui, en bout de ligne, permet au consommateur de bénéficier d'une offre de services supérieure à des prix des plus compétitifs. (sic)

6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Toutefois, elle peut, sans le consentement de la personne concernée, recueillir ces renseignements auprès d'un tiers si la loi l'autorise.

Elle peut faire de même si elle a un intérêt sérieux et légitime et si l'une ou l'autre des conditions suivantes se réalise:

¹ Le 12 août 1994.

² L.C., 1993, c. 38.

³ Le 26 mars 1986.

⁴ Le 22 septembre 1986.

⁵ L.R.Q., c. P-39.1.

1° les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci en temps opportun;

2° la cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

20. Dans l'exploitation d'une entreprise, un renseignement personnel n'est accessible, sans le consentement de la personne concernée, à tout préposé, mandataire ou agent de l'exploitant qui a qualité pour le connaître qu'à la condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat.

Le 9 avril 1999, l'intimée spécifie que les résultats des enquêtes de crédit sont de l'information « [...] hautement confidentielle » et qu'elle n'est pas partagée avec des tiers. Elle avance que « [...] la seule information financière pouvant être éventuellement dévoilée est l'historique de paiement d'un client auprès de Clearnet. » Elle ajoute qu'un écrit apposé sur l'emballage de la boîte de téléphone SCP Clearnet (un autocollant) et l'avis fourni par le préposé lors de l'activation du téléphone respectent les exigences de l'article 14 de la loi au sujet de l'enquête de crédit et de l'utilisation des renseignements (pièce I-1 en liasse) :

14. Le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet.

Insatisfait des justifications données par l'entreprise, le plaignant manifeste à la Commission d'accès à l'information du Québec (la Commission), le 28 avril 1999, son désir de maintenir sa plainte.

Le 27 mai 1999, l'intimée prend acte du fait que le plaignant a écrit « Je n'en ai pas personnellement contre Clearnet. » et elle avance que l'intention véritable du plaignant est que « [Je m']attends peut être (sic) naïvement (sic) que cette situation qui semble faire pratique courante de plusieurs compagnies (sic)

soit amendée. » En raison de ce dernier motif, l'intimée invoque l'article 52 de la loi :

52. La Commission peut refuser ou cesser d'examiner une affaire si elle a des motifs raisonnables de croire que la demande est frivole ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile.

L'intimée prétend que l'intervention de la Commission n'est manifestement pas utile, étant soumise aux lignes de conduites émises par le CRTC. Elle réitère que le résultat d'une enquête de crédit n'a à aucun moment été partagé avec des tiers et que « la seule information financière pouvant être éventuellement dévoilée est l'historique de paiement d'un client auprès de Clearnet », et ce, conformément au paragraphe 8(ii) des *Modalités de Service SCP Clearnet*.

APPRÉCIATION

Le 22 septembre 1986, le CRTC a émis une ordonnance⁶ énonçant que :

1. Le paragraphe 11.1 des Modalités de service soit modifié par les présentes de manière à se lire comme suit :
 - 11.1 À moins que l'abonné n'y consente par écrit ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que la compagnie détient au sujet d'un abonné, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de TÉLÉPHONE INSCRIT de l'abonné, sont confidentiels, et la compagnie ne peut les communiquer à nul autre que :
 - ° l'abonné;
 - ° une personne qui, de l'avis raisonnable de la compagnie, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire de l'abonné;
 - ° une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

[...]

⁶ Précité, note 4, 7-8.

- ° un mandataire de la compagnie dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

(soulignement ajouté)

Cette même ordonnance précise que l'intimée devra déposer annuellement un rapport au CRTC concernant la divulgation de renseignements confidentiels faite au cours de l'année au sujet des abonnés. Ledit rapport doit comprendre⁷ :

- a) la nature des renseignements divulgués;
- b) les fins pour lesquelles les renseignements ont été divulgués;
- c) les parties, par catégorie, auxquelles les renseignements ont été divulgués;
- d) les mesures de sauvegarde utilisés pour garantir la conformité avec l'esprit du paragraphe 11.1; et
- e) le nombre et la nature des plaintes des abonnés au sujet de la divulgation de renseignements confidentiels au sujet des abonnés et un sommaire de la suite donnée à ces plaintes.

Il n'est pas contesté que les activités de l'intimée soient régies par le CRTC. À la lecture de l'ordonnance du CRTC, la Commission, vu la preuve, partage et fait siens les arguments soumis par l'intimée selon lesquels elle s'est conformée aux règles édictées par le CRTC.

EN CONSÉQUENCE, LA COMMISSION :

PREND ACTE que l'intimée ne communique pas à des tiers le résultat d'une enquête de crédit;

CONSTATE que l'intimée se conforme à l'Ordonnance du CRTC, TÉLÉCOM 86-593; et

DÉCLARE la plainte non fondée.

Michel Laporte
Commissaire

Jennifer Stoddart
Commissaire

Christiane Constant
Commissaire

Montréal, le 9 avril 2002

Monsieur Pierre Soulard
Conseiller juridique de l'intimée

⁷ Précité, note 4, 8.