

Réponse d'OC à la demande de renseignements no 1 de la Régie

MODIFICATION AUX CONDITIONS DE SERVICE

Activités promotionnelles

1. Référence : Pièce C-OC-0008, page 11.

Préambule :

L'intervenante suggère au Distributeur de « mener parallèlement à ces activités promotionnelles un exercice de communication afin d'informer la clientèle des renseignements qui peuvent leur être demandés lors des activités promotionnelles. Par cet exercice, OC souhaite éviter que des fraudeurs profitent du fait que le Distributeur mène des activités promotionnelles pour obtenir des renseignements personnels de la part des clients résidentiels. »

Demande :

1.1 Veuillez élaborer sur les craintes énoncées par l'intervenant qui permettraient à des fraudeurs d'obtenir des renseignements personnels sur les clients.

Réponse :

Les craintes d'OC proviennent du nouvel espace communicationnel créé par la demande du Distributeur. En effet, ce dernier ne mène généralement pas d'activités de type promotionnel auprès de sa clientèle et n'a donc pas à joindre ses clients de sa propre initiative. Cette relation entre la clientèle résidentielle et le Distributeur est ainsi établie depuis plusieurs années. La demande du Distributeur, si elle est acceptée et si les activités promotionnelles venaient à être menées régulièrement, viendrait quelque peu modifier la relation entre la clientèle et le Distributeur. OC souhaite éviter que cette modification des habitudes de communication profite à des fraudeurs qui exploiteraient le cadre promotionnel pour demander aux clients certains renseignements personnels ou pour mener d'autres activités frauduleuses.

Des activités frauduleuses de même nature ont d'ailleurs récemment été relevées par le Distributeur, ce qui a poussé ce dernier à avertir ses clients de la possibilité de

réception d'offres d'emplois frauduleuses¹. Un autre cas d'activités frauduleuses a également été observé chez le distributeur d'électricité ontarien Hydro One en 2010, où de faux vendeurs de dispositifs électriques se faisaient passer pour des employés de Hydro One². Ainsi, OC reçoit positivement la demande du Distributeur, mais suggère qu'il fasse preuve de prudence et planifie adéquatement ses communications afin d'assurer que de tels cas ne se produisent pas.

¹ <http://www.hydroquebec.com/fr/avertissement-fraude.html>

² http://www.hydroone.com/Francais/Documents/communiqués/2010/03_26_2010_Consumer_Scams_FR.pdf