



Ordonnance de télécom CRTC 2025-369

Version PDF

Référence : 2025-256

Gatineau, le 19 décembre 2025

Dossier public : Avis de notification tarifaire 593

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Service simultané temporaire

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) dans laquelle elle proposait d'ajouter un nouveau service simultané temporaire pour un client à Hampton (Nouveau-Brunswick) en vertu de l'article 308 de son Tarif général.

Afin de minimiser toute interruption de service pour le client, ce dernier conservera son numéro de téléphone actuel et son service ne sera pas touché jusqu'à ce qu'il déménage, se déconnecte ou apporte certaines modifications à son service. Par conséquent, le Conseil approuve de manière définitive la demande de Bell Aliant.

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 29 août 2025, de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) dans laquelle elle proposait d'ajouter un nouveau service simultané temporaire pour un client à Hampton (Nouveau-Brunswick) en vertu de l'article 308 de son Tarif général.
2. Bell Aliant a expliqué que le client a été par erreur approvisionné par un service téléphonique local provenant de la circonscription voisine de Norton (Nouveau-Brunswick). Pour limiter au minimum toute perturbation pour le client touché par cette erreur, Bell Aliant a proposé de permettre au client de conserver son numéro de téléphone actuel jusqu'à ce qu'il déménage, se déconnecte ou apporte certaines modifications à son service, en introduisant l'adresse du service comme un service simultané temporaire. Lorsque le client communiquera avec Bell Aliant pour modifier son service, Bell Aliant lui expliquera l'obligation de changer son numéro de téléphone pour un numéro affecté à sa véritable circonscription, et ce, sans frais pour lui. Les nouveaux services connectés à l'adresse du client seront alors correctement fournis à partir de la circonscription appropriée.
3. Bell Aliant a demandé le 13 septembre 2025 comme date d'entrée en vigueur.
4. Le Conseil a reçu une intervention de la part d'un particulier concernant cette demande.

Positions des parties

5. L'intervenant a indiqué que ce type de demandes de Bell Aliant fait perdre aux clients leurs numéros de téléphone, possiblement des numéros qu'ils possèdent depuis des décennies. L'intervenant estimait qu'un numéro de téléphone constitue un élément important de l'identité. De plus, l'intervenant a fait remarquer que le fait de forcer un client à changer de numéro de téléphone impose le fardeau au client.
6. L'intervenant était également préoccupé par le manque de précision quant à ce qui pourrait constituer une modification au service d'un client. L'intervenant se demandait si Bell Aliant pouvait forcer un client à changer de numéro de téléphone si, par exemple, il ne voulait ajouter qu'un autre utilisateur autorisé au compte.
7. Bell Aliant a répliqué que la transférabilité des numéros entre les circonscriptions n'est actuellement pas permise en vertu des règles de transférabilité des numéros locaux du Conseil, sauf dans une zone limitée¹, et que tous les numéros de téléphone doivent autrement respecter les limites des circonscriptions établies pour l'entreprise de services locaux titulaire. Ainsi, l'entreprise a précisé que sans ce service simultané temporaire, le client serait tenu de changer immédiatement de numéro de téléphone pour se conformer aux limites établies de la circonscription.
8. Bell Aliant a confirmé qu'elle peut traiter la plupart, sinon la totalité, des demandes de modification de service sans causer un changement de numéro, comme l'ajout ou la suppression d'une fonction d'appel, la modification d'un forfait interurbain ou des modifications administratives aux listes d'annuaire ou aux personnes autorisées sur le compte. Cependant, si le client demande une modification qui pourrait avoir une incidence sur le terminal fournissant son service (p. ex. ajouter un nouveau forfait de services Internet utilisant une technologie différente de celle par laquelle son service téléphonique de résidence est fourni), Bell Aliant discuterait avec lui de la nécessité de changer le numéro de téléphone, et le client pourrait alors décider de procéder ou non à la modification.
9. Bell Aliant a ajouté qu'elle estime que la préoccupation de l'intervenant a été prise en compte puisqu'elle proposait en fait le service simultané temporaire pour s'assurer que le client ne doive pas changer de numéro de téléphone, et ce, même si les

¹ Plus précisément, dans la décision *Société TELUS Communications – Demande visant à établir une zone spéciale de transférabilité entre emplacements dans la région du Grand Vancouver*, Décision de télécom CRTC 2016-345, 26 août 2016, le Conseil a permis à la Société TELUS Communications (maintenant TELUS Communications Inc.) de créer une zone spéciale de transférabilité entre emplacements comprenant 17 circonscriptions dans la région métropolitaine de Vancouver.

modalités d'utilisation² réglementées de Bell Aliant permettent à l'entreprise de changer le numéro de téléphone du client dans certaines circonstances.

Analyse du Conseil

10. Ce service simultané temporaire a été demandé à la suite de l'attribution à un client d'un numéro de téléphone provenant d'une mauvaise circonscription. Pour limiter au minimum les interruptions, le client conservera son numéro de téléphone et son service ne sera pas touché tant qu'il n'aura pas déménagé, déconnecté ou effectué certaines modifications à son service.
11. Le Conseil reconnaît la confirmation de Bell Aliant qu'elle peut traiter la plupart, sinon la totalité, des demandes de modification de service sans causer un changement de numéro de téléphone, et fait remarquer que les abonnés au service téléphonique filaire peuvent conserver leur numéro de téléphone en le transférant de manière intermodale vers un service mobile ou un service de voix sur protocole Internet mobile. Ces services ne sont pas associés à la transférabilité dans une zone d'appel local particulière.
12. Le Conseil estime que la demande de Bell Aliant est raisonnable.

Conclusion

13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve de manière définitive la demande de Bell Aliant.
14. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

² L'article 14.1 des Modalités de service d'affaires de Bell Aliant précise que les « abonnés n'ont aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone attribué et Bell Aliant peut changer le numéro de téléphone si la compagnie est raisonnablement fondée d'agir de la sorte et qu'elle a donné un préavis raisonnable par écrit aux abonnés, en précisant la raison et la date prévue du changement. En situation d'urgence, un préavis de vive voix suivi d'une confirmation écrite subséquente suffit. » [Traduction]