



Décision de télécom CRTC 2026-55

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 28 février 2025

Gatineau, le 1er avril 2026

Dossier public : 8698-J64-202500975

Iristel Inc. – Demande au sujet des retards de Bell Canada en ce qui concerne l’acheminement d’appels vers des numéros de téléphone contenant des nouveaux indicatifs de central obtenus par Iristel

Sommaire

Le 10 février 2025, Iristel Inc. (Iristel) a déposé une demande auprès du Conseil alléguant que Bell Canada a adopté un comportement anticoncurrentiel. Plus précisément, Iristel a allégué que Bell Canada a omis à plusieurs reprises d’acheminer des appels effectués sur les réseaux vocaux de Bell Canada vers des numéros de téléphone contenant des indicatifs de central d’Iristel dans le délai normalisé par l’industrie. Dans sa demande, Iristel a demandé au Conseil de conclure que Bell Canada avait contrevenu au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*, d’imposer des sanctions administratives pécuniaires et d’émettre d’autres ordonnances à l’intention de Bell Canada. En réponse à la demande d’Iristel, Bell Canada a signalé que certains des retards vécus par Iristel devraient être attribués à TELUS Communications Inc. (TELUS).

Le personnel du Conseil a envoyé des demandes de renseignements à Bell Canada, à Iristel et à TELUS le 9 mai 2025, le 19 juin 2025, le 26 septembre 2025 et le 3 novembre 2025 afin d’obtenir des précisions quant au calendrier et à la nature des retards.

D’après le dossier de la présente instance, y compris les renseignements recueillis lors des demandes de renseignements, le Conseil ne peut établir que Bell Canada a eu un comportement anticoncurrentiel lors de l’acheminement d’appels vers des numéros de téléphone contenant des nouveaux indicatifs de central d’Iristel. Par conséquent, le Conseil estime que tout désavantage résultant des retards vécus par Iristel n’est pas injuste ou indu au sens du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*. Étant donné que le Conseil n’a pas conclu qu’il y a eu infraction à la *Loi sur les télécommunications*, il n’est pas approprié d’imposer des sanctions administratives pécuniaires dans le cas présent.

Bien que le Conseil continue de tenir compte du fardeau réglementaire pour les fournisseurs de services de télécommunication, il continuera de surveiller l’acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant des indicatifs de central de concurrents pour assurer que ceux-ci ne soient pas inutilement touchés par des retards. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada de déposer, au plus tard le **1 octobre 2026**, un rapport détaillant les mesures prises pour améliorer son

processus de résolution des billets d'incident au cours des six prochains mois. Ce rapport sera déposé dans le dossier public. Le Conseil examinera ce rapport et est prêt à y donner suite s'il ne fait pas état d'une amélioration satisfaisante de la part de Bell Canada.

Contexte

1. Pour offrir de nouveaux numéros de téléphone, les fournisseurs de services de télécommunication (FST)¹ doivent obtenir des indicatifs de central auprès de l'Administrateur de la numérotation canadienne (ANC). L'ANC gère les indicatifs de central conformément aux Lignes directrices canadiennes relatives à l'attribution des indicatifs de central (Lignes directrices sur les indicatifs de central).
2. Les Lignes directrices sur les indicatifs de central prévoient qu'après avoir obtenu un indicatif de central auprès de l'ANC, le FST doit entrer les détails de cet indicatif dans une base de données de routage² afin que d'autres FST puissent mettre à jour leurs systèmes. Cela permet de s'assurer que les indicatifs de central sont activés à temps et que les appels vers les numéros de téléphone actifs contenant ces indicatifs peuvent être effectués.
3. Outre les Lignes directrices sur les indicatifs de central, les FST qui obtiennent de nouveaux indicatifs de central suivent généralement le processus de notification de l'industrie relatif aux indicatifs de points pour la traduction de l'appellation globale (TAG)³ (processus de notification TAG). Ce processus soutient l'interopérabilité, mais il est différent du processus d'activation des indicatifs de central et n'est pas nécessaire pour acheminer des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central avant leur date d'entrée en vigueur.

Demande

4. Le 10 février 2025, Iristel Inc. (Iristel) a déposé une demande alléguant que Bell Canada a adopté un comportement anticoncurrentiel en refusant à plusieurs reprises d'acheminer des appels effectués sur les réseaux vocaux de Bell Canada, de Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité) et d'autres filiales de Bell Canada vers des numéros de téléphone contenant les nouveaux indicatifs de central d'Iristel dans le délai normalisé par l'industrie (c.-à-d. au plus tard à la date d'entrée en

¹ Aux fins de la présente décision, les FST désignent les fournisseurs canadiens qui obtiennent des ressources de numérotation directement auprès de l'ANC. Cela exclut les fournisseurs qui obtiennent des ressources de numérotation par le biais de la revente.

² Le système de base de données intégré d'acheminement et de tarification (Business Integrated Routing and Rating Database System) est le système central utilisé pour partager les données nécessaires aux fins de l'acheminement et de la tarification des appels.

³ L'ANC ne joue aucun rôle dans la gestion de la TAG. Toutefois, pour aider les FST canadiens, le Comité directeur canadien sur la numérotation a mis au point le processus de notification TAG.

vigueur de ces indicatifs).

5. Dans sa demande, Iristel a demandé au Conseil :

- d'émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada d'acheminer les appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central des concurrents au plus tard à la date d'entrée en vigueur indiquée dans les notifications TAG, si la date d'entrée en vigueur est au moins 30 jours après la date d'envoi de la notification TAG;
- d'émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada de nommer une ressource technique de son équipe de traduction pour traiter les plaintes relatives à l'acheminement des appels téléphoniques provenant d'autres fournisseurs et d'adopter un processus permettant de régler les problèmes d'acheminement de manière cohérente et sans délai;
- de conclure qu'en retardant l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central nouvellement acquis par Iristel, Bell Canada a exercé une discrimination injuste à l'égard d'Iristel, des clients des services de gros de cette dernière et des clients des services de détail qui s'abonnent aux services offerts par les clients des services de gros d'Iristel, ce qui va à l'encontre du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*;
- d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) à Bell Canada afin de décourager tout nouveau comportement anticoncurrentiel.

6. Le Conseil a obtenu une réponse de la part de Bell Canada en ce qui a trait à cette demande. Dans sa réponse, Bell Canada a indiqué que TELUS Communications Inc. (TELUS) était un tiers pertinent, étant donné que bon nombre des indicatifs de central pour lesquels les tests d'accessibilité d'Iristel ont échoué étaient situés dans le territoire de TELUS.

7. Le personnel du Conseil a envoyé des demandes de renseignements à Bell Canada, à Iristel et à TELUS le [9 mai 2025](#), le [19 juin 2025](#), le [26 septembre 2025](#) et le [3 novembre 2025](#) afin d'obtenir des précisions quant au calendrier et à la nature des retards.

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada d'acheminer les appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central des concurrents au plus tard à la date d'entrée en vigueur indiquée dans les notifications TAG si la date d'entrée en vigueur est au moins 30 jours après la date d'envoi de la notification TAG?
- Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada de nommer une ressource technique de son équipe de traduction pour traiter les plaintes relatives à

l'acheminement des appels téléphoniques provenant d'autres fournisseurs et d'adopter un processus permettant de régler les problèmes d'acheminement de manière cohérente et sans délai?

- Bell Canada a-t-elle fait preuve de discrimination injuste à l'égard d'Iristel? Si tel est le cas, le Conseil devrait-il imposer des SAP à Bell Canada?

Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada d'acheminer les appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central des concurrents au plus tard à la date d'entrée en vigueur indiquée dans les notifications TAG si la date d'entrée en vigueur est au moins 30 jours après la date d'envoi de la notification TAG?

Positions des parties

9. À l'appui de sa demande, Iristel a fourni une liste de 42 indicatifs de central qui, entre mars 2024 et janvier 2025, ont échoué aux tests d'accessibilité 30 jours après les notifications TAG d'Iristel. Iristel a effectué ces tests en utilisant des appareils abonnés à des réseaux mobiles, dont celui de Bell Mobilité.
10. Bell Canada a fait remarquer qu'Iristel a demandé 286 indicatifs de central en 2024, et que la majorité des appels relatifs à ces indicatifs ont été acheminés au plus tard à la date d'entrée en vigueur.
11. Bell Canada a ajouté que le processus de notification TAG n'a aucune incidence sur l'activation des indicatifs de central et qu'il était inapproprié pour Iristel de s'attendre à ce que les appels vers les nouveaux indicatifs de central soient traités correctement selon le délai de 30 jours prévu dans le cas des notifications TAG.

Analyse du Conseil

12. Par le biais de demandes de renseignements, le Conseil a déterminé qu'Iristel a déposé ses notifications TAG moins de 30 jours à l'avance dans le cas de 29 des 42 indicatifs de central qu'Iristel avait déclaré avoir échoué aux tests d'accessibilité à leur date d'entrée en vigueur. Ces cas devraient être exclus de l'évaluation de la demande d'Iristel puisqu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que Bell Canada achemine des appels vers les numéros de téléphone contenant ces indicatifs de central avant leur date d'entrée en vigueur avec un préavis de moins de 30 jours.
13. En ce qui concerne les 13 indicatifs de central restants pour lesquels Iristel a déposé ses notifications TAG au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur, TELUS a confirmé que sept défaillances se sont produites sur son réseau et non sur celui de Bell Canada. Ces sept cas échappent au contrôle de Bell Canada et devraient également être exclus de l'évaluation de la demande d'Iristel.
14. Il reste donc un total de six indicatifs de central pour lesquels Iristel a présenté ses notifications TAG au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur et pour lesquels Bell Canada est

responsable des retards dans l'acheminement. Le Conseil fait remarquer que cela représente environ 2,1 % de tous les indicatifs de central activés par Iristel dans l'ensemble du Canada.

15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que la portée des problèmes d'acheminement sur le réseau de Bell Canada ne constitue pas une base suffisante pour que le Conseil émette une ordonnance enjoignant à Bell Canada d'acheminer les appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central des concurrents au plus tard à la date d'entrée en vigueur indiquée dans les notifications TAG lorsqu'un préavis de 30 jours a été fourni.
16. Le Conseil souligne également que Bell Canada est déjà assujettie aux Lignes directrices sur les indicatifs de central approuvées par le Conseil, qui régissent l'activation des indicatifs de central. L'émission d'une ordonnance spécifique régissant l'acheminement des appels par Bell Canada vers des numéros de téléphone contenant les nouveaux indicatifs de central serait redondante. Le Conseil refuse donc la demande d'Iristel d'émettre une ordonnance concernant l'activation des indicatifs de central.

Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada de nommer une ressource technique de son équipe de traduction pour traiter les plaintes relatives à l'acheminement des appels téléphoniques provenant d'autres fournisseurs et d'adopter un processus permettant de régler les problèmes d'acheminement de manière cohérente et sans délai?

Positions des parties

17. Dans sa demande, Iristel a indiqué qu'elle avait tenté à plusieurs reprises de présenter la question des retards répétés à l'équipe responsable des relations avec les fournisseurs de Bell Canada, mais que le problème en général n'est toujours pas résolu. Selon Iristel, le processus de billet d'incident de Bell Canada pour signaler les problèmes d'acheminement est fastidieux et peu fiable, car Iristel doit envoyer un billet distinct pour chaque activation d'indicatif de central qui échoue. Iristel a expliqué que les réponses de Bell Canada sont incohérentes, certains billets d'incident étant fermés avant que les problèmes ne soient résolus. Iristel a fait valoir que la nomination d'une ressource technique permettrait de s'assurer que la personne affectée à un billet d'incident connaît bien le processus d'activation des indicatifs de central.
18. Selon Bell Canada, les problèmes relevant de sa responsabilité ont déjà été identifiés et réglés, conformément aux Lignes directrices relatives à la gestion de réseaux. Bell Canada a également revu et amélioré ses processus internes après qu'Iristel eut posé la question à un niveau supérieur, ce qui a permis de réduire le nombre de problèmes signalés. Bell Canada s'est engagée à fournir un rapport sur ses progrès en vue d'améliorer le processus de résolution des problèmes dans un délai de six mois.
19. TELUS a indiqué avoir mis en place des mesures de protection pour remédier aux retards d'activation des indicatifs de central d'Iristel après qu'Iristel eut porté le problème à l'attention de Bell Canada. Ces mesures comprennent des audits réguliers des processus automatisés et une

étape de vérification manuelle. Depuis l'adoption de ces mesures, Iristel n'a signalé aucun retard d'activation au cours des six derniers mois en ce qui concerne les indicatifs de central situés dans le territoire de TELUS.

Analyse du Conseil

20. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a ouvert des billets d'incident pour les 42 indicatifs de central ayant connu des problèmes d'acheminement selon Iristel, même si certains retards sont attribuables à TELUS. Pour ce qui est des indicatifs de central ayant connu des problèmes d'acheminement imputables à Bell Canada, les tests d'accessibilité ont été couronnés de succès dans un délai moyen de 5,4 jours. Le Conseil estime que ces délais se situent dans une fourchette raisonnable pour la résolution des problèmes, compte tenu de la complexité du processus d'activation des indicatifs de central.
21. Compte tenu de la portée limitée des retards dans la résolution des problèmes soulevés par Iristel et du fait qu'Iristel est la seule partie à avoir présenté des éléments de preuve de multiples problèmes d'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central impliquant Bell Canada, le Conseil estime qu'il n'y a pas lieu de nommer une ressource technique de l'équipe de traduction de Bell Canada pour les plaintes relatives à l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central.
22. Le Conseil reconnaît que ces délais peuvent encore avoir une incidence sur le service offert par Iristel à ses clients, particulièrement compte tenu des éléments de preuve d'Iristel selon lesquels certains billets d'incident ont été fermés par Bell Canada avant que les problèmes sous-jacents ne soient entièrement résolus. Le Conseil estime donc que Bell Canada pourrait améliorer son processus de résolution des problèmes. Le Conseil reconnaît que les efforts déployés par Bell Canada pour revoir et améliorer ses processus internes ont permis de réduire le nombre de problèmes, et que Bell Canada s'est engagée à fournir un rapport d'étape sur les améliorations apportées à ses processus internes.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse la demande d'Iristel visant à émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada de nommer une ressource technique de son équipe de traduction pour les plaintes relatives à l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central. Cependant, bien que le Conseil continue de tenir compte du fardeau réglementaire pour les fournisseurs de services de télécommunication, il continuera de surveiller l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central pour assurer que les concurrents ne soient pas inutilement touchés par des retards. Afin de surveiller les progrès réalisés grâce aux améliorations apportées par Bell Canada dans le cas de son processus de résolution des billets d'incident de tiers, le Conseil ordonne à Bell Canada de déposer, au plus tard le **1 octobre 2026**, un rapport public détaillant toutes les mesures prises pour réduire les délais de résolution des billets d'incident en ce qui a trait à l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central, tant pour les indicatifs de central à l'intérieur de son propre territoire d'exploitation à titre de titulaire que pour ceux de fournisseurs tiers. Ce rapport devrait indiquer les modifications apportées aux processus, les

mis à jour du système et les détails des communications avec les fournisseurs tiers, notamment la nature et le résultat de ces échanges; les données prises en ce qui concerne les délais de résolution, les résultats des billets d'incident et l'incidence sur l'activation des indicatifs de central et l'acheminement; les défis en cours et les mesures prises pour les relever; les données justificatives; les enseignements tirés; et les prochaines étapes prévues pour continuer d'améliorer le processus.

24. En plus de présenter un rapport au Conseil qui sera versé au dossier public, Bell Canada devra le signifier à Iristel et à TELUS. Le Conseil examinera ce rapport et est prêt à y donner suite s'il ne fait pas état d'une amélioration satisfaisante au processus de résolution des billets d'incident de Bell Canada.

Bell Canada a-t-elle fait preuve de discrimination injuste à l'égard d'Iristel? Si tel est le cas, le Conseil devrait-il imposer des SAP à Bell Canada?

Positions des parties

25. Comme il est indiqué ci-dessus, Iristel a allégué que, pendant des années, Bell Canada a omis à plusieurs reprises d'acheminer des appels passés sur les réseaux vocaux de Bell Canada, de Bell Mobilité et d'autres filiales de Bell Canada vers des numéros de téléphone contenant les nouveaux indicatifs de central d'Iristel dans le délai normalisé par l'industrie. Iristel a indiqué qu'elle avait essayé de faire remonter le problème au niveau de l'équipe responsable des relations avec les fournisseurs de Bell Canada, mais que le problème n'est toujours pas résolu.
26. Iristel a fait remarquer qu'elle met les numéros de téléphone à la disposition de ses clients uniquement lorsque les tests d'accessibilité sont concluants. Elle a aussi déclaré que les problèmes répétés de Bell Canada en ce qui concerne l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les nouveaux indicatifs de central ont entraîné des retards et des pertes de revenus, ainsi que l'insatisfaction des clients. Iristel a également fait valoir que ces retards d'acheminement reflètent un comportement anticoncurrentiel plus vaste de la part de Bell Canada, citant les plaintes liées à d'autres questions d'AFX Communications Inc., de Bravo Telecom, de Fibernetics Corporation et de Québecor Média inc.
27. À l'appui de sa demande de conclusion en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, Iristel a fait valoir que les retards répétés de Bell Canada en ce qui concerne l'activation de l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central d'Iristel, combinés à ce qu'elle qualifie de soutien opérationnel inadéquat, ont donné lieu à une discrimination injuste à son endroit et qu'elle a été indûment désavantagée, ce qui a eu une incidence négative sur ses activités et sa position concurrentielle.
28. Bell Canada a indiqué qu'Iristel a surestimé les délais d'acheminement qui la touchent étant donné qu'elle a présenté, en 2024, 286 demandes d'indicatifs de central (environ 46 % des demandes de l'industrie), dont plus de 85 % des appels à des numéros de téléphone contenant ces indicatifs ayant été correctement acheminés au plus tard à la date d'entrée en vigueur.

29. Bell Canada a également indiqué que seulement 14 des 42 indicatifs de central répertoriés par Iristel étaient situés dans son territoire. Les 28 autres étaient situés dans le territoire de TELUS en Colombie-Britannique et en Alberta. Bell Canada et TELUS ont notamment indiqué que l'un des indicatifs de central situés dans le territoire de TELUS était un faux positif et qu'Iristel avait indiqué que cet indicatif fonctionnait correctement.
30. Bell Canada et TELUS ont également précisé que 20 des 27 indicatifs de central restants qui ont échoué aux tests d'accessibilité dans le territoire de TELUS étaient causés par une erreur de TELUS ou des retards dans la mise à jour de sa logique d'automatisation des indicatifs régionaux et des indicatifs de central. Les sept autres étaient causés par le fait que Bell Canada acheminait le trafic vers un point d'entrée du réseau TELUS qui n'était pas configuré pour le trafic d'Iristel. Selon TELUS, une telle situation n'est pas inhabituelle et elle se produit parfois dans le cas des fournisseurs.
31. Au total, 21 indicatifs de central ayant échoué aux tests d'accessibilité ont pu être attribués à Bell Canada (14 dans son propre territoire et 7 dans le territoire de TELUS), cette dernière ayant acheminé par erreur le trafic vers le mauvais point d'entrée du réseau.
32. Bell Canada a indiqué que ces problèmes d'acheminement ont une incidence sur elle et sur ses clients. Bell Canada a indiqué qu'il n'y a aucun avantage à ne pas activer les indicatifs de central et que les erreurs éventuelles ne sont pas délibérées. Ainsi, Bell Canada ne partageait pas le point de vue d'Iristel et estimait que la demande de SAP est injustifiée.

Analyse du Conseil

33. Conformément au paragraphe 27(2) de la *Loi*, il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature. En appliquant ce critère légal, le Conseil doit évaluer si le dossier démontre une conduite ayant conféré une préférence à Bell Canada ou ayant désavantagé Iristel et si cette préférence ou ce désavantage était indu ou déraisonnable.
34. Le Conseil fait remarquer que bien qu'Iristel ait affirmé que Bell Canada retarde l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central depuis plusieurs années, son évaluation se limite aux 42 indicatifs de central pour lesquels, selon Iristel, des appels ont été retardés en 2024. Comme il est indiqué ci-dessus, 21 indicatifs de central n'ayant pas réussi les tests d'accessibilité ont pu être attribués à Bell Canada. Étant donné que le paragraphe 27(2) de la *Loi* s'applique uniquement à la conduite d'une entreprise de services de télécommunication, cela réduit considérablement la portée de la responsabilité de Bell Canada aux fins de la présente instance.
35. Les 21 problèmes d'acheminement survenus sur le réseau de Bell Canada représentent un peu plus de 7 % de tous les indicatifs de central activés par Iristel dans l'ensemble du Canada en

2024. Par conséquent, le Conseil fait remarquer plus de 92 % des appels vers des numéros de téléphone contenant des indicatifs de central d'Iristel ont été acheminés avec succès sur le réseau de Bell Canada. Le Conseil estime également que l'incidence de ces retards sur les clients est minime, étant donné qu'aucun des 21 indicatifs de central visés n'avait été attribué à des clients canadiens.

36. Le Conseil prend acte des observations d'Iristel en ce qui concerne les revenus différés en raison des retards dans la mise en service des numéros de téléphone et des coûts liés aux tests supplémentaires. Le Conseil estime donc qu'Iristel a subi un désavantage en raison de ces retards. Toutefois, étant donné que le nombre d'indicatifs de central visés par des retards attribuables à Bell Canada représente la moitié des indicatifs indiqués initialement par Iristel, le Conseil estime que ces estimations exagèrent la portion des coûts raisonnablement associés aux retards dont Bell Canada est responsable.
37. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil a établi que le délai de résolution des problèmes d'acheminement dont Bell Canada était responsable était de 5,4 jours en moyenne. Le Conseil estime que ce calendrier ne dénote pas un comportement intentionnel ou soutenu visant à désavantager Iristel. De plus, bien que le Conseil reconnaît que Bell Canada a fermé certains dossiers d'incident avant que les problèmes sous-jacents n'aient été entièrement résolus, il estime qu'il faut tenir compte du fait que Bell Canada a ouvert des dossiers d'incident pour toutes les plaintes d'Iristel, même dans les cas où Bell Canada n'était pas ultimement responsable du problème.
38. Le Conseil n'estime pas que la portée des problèmes et des répercussions indiquées dans le dossier et attribuables à Bell Canada démontre que Bell Canada s'est accordé une préférence indue ou a indûment désavantagé Iristel.
39. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis que tout désavantage résultant de ces retards limités et modérés n'est pas injuste ou indu au sens du paragraphe 27(2) de la *Loi*.
40. Étant donné l'absence de preuve d'infraction à la *Loi*, le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'imposer des SAP à Bell Canada dans le cas présent.

Conclusion

41. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil :

- refuse la demande visant à émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada d'acheminer les appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central des concurrents au plus tard à la date d'entrée en vigueur indiquée dans les notifications TAG en cas de préavis de 30 jours;
- refuse la demande visant à émettre une ordonnance enjoignant à Bell Canada de nommer une ressource technique de son équipe de traduction pour les plaintes relatives à l'acheminement

des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central;

- refuse la demande visant à déclarer Bell Canada en violation du paragraphe 27(2) de la *Loi* et refuse la demande visant à imposer des SAP à Bell Canada;
- ordonne à Bell Canada de déposer, au plus tard le **1 octobre 2026**, un rapport public détaillant toutes les mesures prises pour réduire les délais de résolution des billets d'incident en ce qui a trait à l'acheminement des appels vers des numéros de téléphone contenant les indicatifs de central, tant pour les indicatifs de central à l'intérieur de son propre territoire d'exploitation à titre de titulaire que pour ceux de fournisseurs tiers. Ce rapport devrait indiquer les modifications apportées aux processus, les mises à jour du système et les détails des communications avec les fournisseurs tiers, notamment la nature et le résultat de ces échanges; les données prises en ce qui concerne les délais de résolution, les résultats des billets d'incident et l'incidence sur l'activation des indicatifs de central et l'acheminement; les défis en cours et les mesures prises pour les relever; les données justificatives; les enseignements tirés; et les prochaines étapes prévues pour continuer d'améliorer le processus. En plus de présenter un rapport au Conseil qui sera versé au dossier public, Bell Canada devra le signifier à Iristel et à TELUS.

Secrétaire général