

MISCELLANEOUS SERVICES

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH

Note: The residence and/or business service elements of this item are forborne from regulation in certain exchanges, as identified in Item 60.

1. Description

Single Number Reach (SNR) is a find me / follow me service. It provides customers with a virtual telephone number that can be programmed by customers to forward calls regardless of where they are located. Additionally, it can send a message to a customer location while the customer is on the internet, indicating that a call is waiting.

SNR is destandardized. Requests from new customers for SNR will not be processed. Requests from existing customers for additional lines and Package changes on existing lines will be processed. Existing customers who terminate Single Number Reach may not re-subscribe.

SNR is offered to customers in three packages.

Package A offers customers the following features:

- Find Me / Follow Me
- Weekly schedule
- On-line help
- Sequential or simultaneous dialing
- On-the-fly conferencing
- Option for callers to leave a message without listening to the introduction
- Caller ID
- Call Waiting
- Detailed Call Reporting
- Caller line ID to Pager
- Notification
- Reach past a PBX extension
- Selection of alerting period
- Speed Dial
- Zero out to attendant

S
S
SN
N

S

SERVICES DIVERS

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE

Note: Les éléments de service de résidence et/ou d'affaires de cet article du tarif sont soustraits à la réglementation dans certaines circonscriptions, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

1. Description

Le service numéro unique (SNU) est un service de renvoi numéro unique et numéros multiples qui permet aux abonnés de réacheminer des appels peu importe où ils se trouvent grâce à un numéro de téléphone virtuel qu'ils peuvent eux-mêmes programmer. De plus, ce service envoie un message aux abonnés leur signalant un appel en attente pendant qu'ils naviguent sur Internet.

Le SNU n'est plus offert. Les demandes de SNU provenant de nouveaux clients ne seront pas traitées. Les demandes provenant de clients actuels visant à modifier des forfaits pour les lignes existantes seront traitées. Les clients actuels qui mettent fin à leur service numéro unique ne pourront s'y réabonner

C
C

Le SNU est offert sous forme de trois forfaits.

Le forfait A comprend les fonctions suivantes:

- Renvoi numéro unique et numéros multiples
- Horaire hebdomadaire
- Aide en ligne
- Composition simultanée ou séquentielle
- Conférence à la volée
- Option pour l'appelant de laisser un message sans écouter l'introduction
- Identification du demandeur
- Appel en attente
- Relevé des données d'appels
- Affichage sur le téléavertisseur
- Avis
- Appel reçu sur une extension PBX
- Sélection du nombre de sonneries entre les renvois
- Composition abrégée
- Transfert à un responsable

S
S
SN
N

S

Continued on Page 208B.1 / Suite page 208B.1.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2018 04 09

Authority: Telecom Order CRTC 2018-353 September 05, 2018.

Effective date/Entrée en vigueur 2018 09 20

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2018-353 du 05 septembre 2018.

TN 7558

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

1. Description - continued

Additional Package A features available when customers subscribe to voice mail:

- Instant call back
- Manual transfer to voice mail

Package B offers customers the following features:

- All Package A features without voice mail
- Call block list
- PC integration
 - Call notification on PC
 - Call forwarding from PC
- Notification filtering

Additional Package B features available when customers subscribe to voice mail:

- Those Package A features which require voice mail
- Message to email (On/Off)

Package C offers customers the following features:

- All Package A and B features without voice mail
- Overseas calling on SNR
- Uploading a greeting (only available with Auto Attendant)

Additional Package C features available when customers subscribe to voice mail:

- Those Package A and B features which require voice mail

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

1. Description - suite

Des fonctions supplémentaires sont offertes avec le forfait A si l'abonné s'inscrit à la messagerie vocale:

- Rappel instantané
- Transfert manuel vers la boîte vocale

Le forfait B comprend les fonctions suivantes:

- Toutes les fonctions du forfait A sans messagerie vocale
- Liste de blocage d'appels
- Intégration au PC
 - Avis de réception d'appel sur PC
 - Renvoi d'appel depuis le PC

- Filtrage des avis

Des fonctions supplémentaires sont offertes avec le forfait B si l'abonné s'inscrit à la messagerie vocale:

- Fonctions supplémentaires du forfait A requérant la messagerie vocale
- Transfert de message vocal au courriel (activation / désactivation)

Le forfait C comprend les fonctions suivantes:

- Toutes les fonctions des forfaits A et B sans messagerie vocale
- Appel outre-mer avec le SNU
- Téléchargement de message d'accueil (seulement disponible avec Réception automatique).

Des fonctions supplémentaires sont offertes avec le forfait C si l'abonné s'inscrit à la messagerie vocale:

- Fonctions supplémentaires des forfaits A et B requérant la messagerie vocale

Continued on Page 208C / Suite page 208C.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2025 07 18

Authority: Telecom Order CRTC 2025-315 November 25, 2025.

Effective date/Entrée en vigueur 2025 11 25

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2025-315 25 novembre 2025.

TN 7721

MISCELLANEOUS SERVICES

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

2. Definitions

"Call block list" allows subscribers to enter a list of phone numbers that they do not wish to receive calls or faxes from. A maximum of 100 is allowed, at which point, the subscriber will need to erase previous entries to allow for new entries.

"Caller line ID to Pager" the page is identified as an SNR voice mail notification by way of a code in front of the number to differentiate from a regular page.

"Call director" allows subscribers to set-up nine options to route incoming calls.

"Call forwarding from PC" allows the subscriber to forward an incoming call to an alternate phone number to answer the call.

"Call notification on PC" alerts subscribers when calls come in, indicating the caller's number and location. If the caller's number is in the Address Book, they will also see the caller's name.

"Detailed Call Reporting" provides the customer's designated administrator with access to a system portal to view call log details which may be used to analyze call volumes and patterns over time using third party applications. Call reports may be viewed and downloaded in different formats.

"Call Waiting" allows customers on an active call to be notified of a waiting call and forward that waiting call to another telephone number.

"Message (voice and fax) to email" allows subscribers of the SNR voicemail option to send their voicemail to an email account as a media attachment, if desired.

SERVICES DIVERS

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

2. Définitions

"Liste de blocage d'appels" permet à l'abonné d'entrer une liste de numéros de téléphone à partir desquels il ne veut pas recevoir de télécopies. La liste ne peut pas contenir plus de 100 numéros. Pour en ajouter d'autres, l'abonné doit effacer certains des numéros existants.

"Affichage sur le téléavertisseur" afin de différencier la provenance d'un appel sur le téléavertisseur (boîte vocale SNU ou appel régulier), l'appel BV SNU sera identifié avec un code devant le numéro.

"Sélection du destinataire" permet à l'abonné de configurer neuf options pour l'acheminement des appels d'arrivée.

"Renvoi d'appel depuis le PC" permet à l'abonné de réacheminer un appel d'arrivée à un autre numéro de téléphone pouvant le prendre.

"Avis de réception d'appel sur PC" signale à l'abonné les appels d'arrivée, en indiquant le numéro et l'emplacement du demandeur. Le nom est aussi affiché si le numéro de téléphone du demandeur figure dans le répertoire téléphonique.

Le "Relevé des données d'appels" fournit à l'administrateur désigné du client l'accès à un portail de système permettant de visionner des relevés de données d'appel qui peuvent servir à analyser les volumes et les habitudes d'appels au fil du temps au moyen d'applications de tiers. Les relevés peuvent être affichés et téléchargés en différents formats.

L'"Appel en attente" permet aux clients qui sont déjà sur un appel d'être notifiés d'un appel en attente et de transférer cet appel en attente à un autre numéro de téléphone.

"Transfert de message (vocal et télécopie) au courriel" permet à l'abonné inscrit à l'option de messagerie vocale du SNU de transférer ses messages vocaux à un compte de courriel, sous forme de fichiers joints.

Continued on Page 208C.1 / Suite page 208C.1.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2018 04 09

Authority: Telecom Order CRTC 2018-353 September 05, 2018.

Effective date/Entrée en vigueur 2018 09 20

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2018-353 du 05 septembre 2018.

TN 7558

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

2. Definitions - continued

"Find me/follow me" allow callers to reach a subscriber anywhere, anytime by dialing a single access number. The service must be enabled to permit access through an existing number. Find me/follow me can reach a subscriber sequentially at up to five pre-determined telephone numbers, or simultaneously at up to 10 pre-determined telephone numbers.

"Instant call back" feature will automatically call the person who left a message.

"Manual transfer to voice mail" allows the caller, with the touch of a key on a touchtone phone, to access the subscriber's voice mailbox immediately.

"Notification" alerts the subscriber immediately that a message has arrived.

"Notification filtering" allows subscribers to determine whether notification should be filtered by caller, priority or message type.

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

2. Définitions - suite

"Renvoi numéro unique et numéros multiples" permet aux demandeurs de joindre un abonné partout et en tout temps grâce à un numéro d'accès unique. Le service doit être activé pour autoriser l'accès au moyen d'un numéro existant. Le Renvoi numéro unique et numéros multiples peut joindre un abonné via jusqu'à cinq numéros de téléphone prédéterminés de manière séquentielle ou, simultanément, via jusqu'à 10 numéros de téléphone prédéterminés.

"Rappel instantané" rappelle automatiquement la personne ayant laissé un message.

"Transfert manuel vers la boîte vocale" permet au demandeur d'accéder immédiatement à la boîte vocale de l'abonné à l'aide d'une touche du téléphone à clavier.

"Avis" signale immédiatement à l'abonné la réception d'un message.

"Filtrage des avis" permet à l'abonné de filtrer les avis par demandeur, par priorité ou par type de message.

Continued on Page 208D / Suite page 208D.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2018 04 09

Authority: Telecom Order CRTC 2018-353 September 05, 2018.

Effective date/Entrée en vigueur 2018 09 20

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2018-353 du 05 septembre 2018.

TN 7558

MISCELLANEOUS SERVICES

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

2. Definitions - continued

"Reach past a PBX extension" allows subscribers to forward to a number with an extension on it (as a PBX).

"On-line help" feature provides recorded context-sensitive help and is available from most areas in command mode when the subscriber presses the help key, which is typically the digit 0.

"On-the-fly conferencing" enables subscribers to add up to three additional parties to the call.

"Option for callers to leave a message without listening to the introduction" allows callers to choose to press # and leave a message directly into the SNR subscriber mailbox without listening to the introduction message.

"Overseas calling on SNR" enables subscribers to dial into their SNR and make Overseas calls.

"PC integration" allows for a window to pop-up on the subscriber's computer screen indicating the caller's ID information. The subscriber can re-direct the call, play a message to the caller or send to voice mail.

SERVICES DIVERS

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

2. Définitions - suite

"Appel reçu sur une extension PBX" permet à l'abonné de transférer à un numéro avec une extension (comme un PBX).

"Aide en ligne" offre une aide contextuelle enregistrée accessible depuis la plupart des zones en mode commande. Pour y accéder, l'abonné doit appuyer sur la touche d'aide, habituellement la touche 0.

C "Conférence à la volée" permet à l'abonné d'ajouter jusqu'à trois participants supplémentaires à l'appel. C

"Option pour l'appelant de laisser un message sans écouter l'introduction" permet à l'appelant d'appuyer sur # et laisser un message directement dans la boîte vocale du SNU sans écouter le message d'introduction.

"Appel outre-mer avec le SNU" permet à l'abonné de faire des appels outre-mer à l'aide de son SNU.

"Intégration au PC" affiche l'indication du demandeur dans une fenêtre flash activée à l'ordinateur de l'abonné. Celui-ci peut réacheminer l'appel, diffuser un message au demandeur ou acheminer l'appel à la boîte vocale.

Continued on Page 208D.1 / Suite page 208D.1.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2025 07 18

Authority: Telecom Order CRTC 2025-315 November 25, 2025.

Effective date/Entrée en vigueur 2025 11 25

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2025-315 25 novembre 2025.

TN 7721

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

2. Definitions - continued

"Selection of alerting period" allows subscribers to choose, on the web interface, how many times, to a maximum of 16, SNR should ring on each forwarded number.

"Sequential or simultaneous dialing" feature automatically routes calls to any series of locations on a busy or no answer by dialing several numbers in sequence or by blasting all telephone numbers at one time.

"Speed Dial" permits the subscriber to store up to nine telephone numbers which can be dialed by the SNR service when the subscriber dials their SNR number.

"Weekly schedule" allows a subscriber to automatically direct calls according to a predetermined schedule.

"Zero out to attendant" allows subscribers the option to transfer their calls to a designated live attendant of their choice.

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

2. Définitions - suite

"Sélection du nombre de sonneries entre les renvois" permet à l'abonné de choisir, sur l'interface Web, combien de fois (au maximum 16) le téléphone doit sonner pour chaque numéro de renvoi du SNU.

"Composition simultanée ou séquentielle" permet d'acheminer automatiquement les appels, sur occupation ou non-réponse, à une série d'emplacements en composant plusieurs numéros successifs ou de diffuser tous les numéros de téléphone simultanément.

"Composition abrégée" permet d'enregistrer jusqu'à neuf numéros de téléphone pouvant être composés par le SNU lorsque l'abonné compose son numéro du SNU.

"Horaire hebdomadaire" permet à l'abonné d'acheminer automatiquement des appels en fonction d'un horaire prédéterminé.

"Transfert à un responsable" permet à l'abonné de renvoyer ses appels vers une personne de son choix.

S

S

S

S

S

S

Continued on Page 208E / Suite page 208E.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2018 04 09

Authority: Telecom Order CRTC 2018-353 September 05, 2018.

Effective date/Entrée en vigueur 2018 09 20

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2018-353 du 05 septembre 2018.

TN 7558

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

3. Terms and Conditions

(a) SNR is available in the Toronto, Ottawa-Hull, Barrie, London, Hamilton, Kitchener, Montréal and Québec exchanges and in the exchanges which are part of their Extended-Area service configuration.

(b) SNR uses real-time call processing functionality to allow subscribers to:

- input their daily schedule into the system so that their calls will be routed to wherever they are;
- program up to four telephone numbers; and
- have only one mailbox to receive unanswered calls;
- make changes to their user profile from any location, through the graphic user interface (GUI) and limited changes through the telephone user interface (TUI). GUI changes to a profile are normally completed through the clicking on an icon during an Internet session, while TUI changes are normally made by following the numerical instructions on a Touch-Tone phone.

(c) SNR is available to business and residence customers in the designated exchanges.

(d) Except where prohibited by Broadcasting and Telecom Regulatory Policy CRTC 2014-576, SNR business customers must provide a minimum of 30 days notice to disconnect SNR Packages. Where an SNR business customer cancels SNR Packages and provides less than 30 days notice to disconnect, disconnection will take effect 30 days from the date on which the SNR business customer contacts the Company to request disconnection. The 30-day notification period will not be required in circumstances contemplated in Article 21.2 of the Terms of Service.

(e) The Activation Fee, as specified in 5. below, does not apply for Primeline Executive customers migrating to SNR.

(f) In addition to the monthly subscription rate, customers are responsible for any long distance charges incurred.

(g) Customers have the option of subscribing to one directory listing at no additional charge. This option is also available to customers who subscribe to services similar to SNR, offered by the Company's competitors.

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

3. Modalités

(a) Le SNU est offert à Toronto, Ottawa-Hull, Barrie, London, Hamilton, Kitchener, Montréal et Québec ainsi que dans les circonscriptions faisant partie de leur zone de service régional.

(b) Le SNU utilise une fonctionnalité de traitement d'appel en temps réel qui permet aux abonnés d'effectuer les opérations suivantes:

- entrer leur horaire quotidien dans le système afin que leurs appels leur soient acheminés peu importe où ils se trouvent;
- programmer jusqu'à quatre numéros de téléphone; et
- recevoir les appels n'ayant obtenu aucune réponse dans une même boîte vocale;
- apporter des modifications à leur profil utilisateur à partir de n'importe quel emplacement au moyen de l'interface utilisateur graphique (IUG) ainsi qu'un nombre restreint de modifications au moyen de l'interface utilisateur téléphonique (IUT). Les modifications à l'aide de l'IUG sont habituellement effectuées en cliquant sur une icône lors d'une session Internet, alors que les modifications à l'aide de l'IUT le sont en sélectionnant des instructions à l'aide de téléphone Touch-Tone.

(c) Le SNU est offert aux abonnés des services de résidence et d'affaires dans les circonscriptions désignées.

(d) Sauf si la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576 l'interdit, les entreprises clientes abonnées au service Numéro unique (SNU) doivent fournir un préavis d'au moins 30 jours avant le débranchement des forfaits SNU. Si l'entreprise cliente abonnée au service SNU annule ses forfaits SNU sans fournir un préavis de débranchement d'au moins 30 jours, le débranchement entrera en vigueur 30 jours après la date à laquelle l'entreprise cliente abonnée au service SNU a communiqué avec l'entreprise pour demander le débranchement. La période de préavis de 30 jours n'est pas requise dans les circonstances prévues à l'article 21.2 des Modalités de service.

(e) Les frais d'activation indiqués au paragraphe 5. ci-dessous ne s'appliquent pas aux clients du service AccèsTotal Élite qui passent au service Numéro unique.

(f) En plus du tarif d'abonnement mensuel, l'abonné est responsable des frais interurbains engagés.

(g) Les abonnés ont l'option de s'inscrire à l'annuaire sans aucun frais. Cette option est aussi disponible aux abonnés de services semblables au SNU, offerts par les concurrents de la Compagnie.

Continued on page 208F / Suite page 208F.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2024 05 24

Authority: Telecom Order CRTC 2024-154 July 09, 2024.

Effective date/Entrée en vigueur 2024 07 09

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2024-154 09 juillet 2024.

TN 7696

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. SINGLE NUMBER REACH - continued

4. Rates and Charges

SNR is provided at the following monthly rates and charges. An Activation Fee, as specified below, applies for the initial provision of SNR Packages A, B and C.

Article

2185. SERVICE NUMÉRO UNIQUE - suite

4. Tarifs et frais

Le SNU est offert aux tarifs mensuels et frais suivants. Les frais d'activation indiqués ci-dessous s'appliquent à la fourniture initiale des forfaits A, B et C du SNU.

		Minimum Rate / Tarif Minimum	Maximum Rate / Tarif Maximum
Package A	Forfait A	#	\$ 125.30 A
Package B	Forfait B	#	125.30 A
Package C	Forfait C	#	125.30 A
Options:	Options:		
- Call Director	- Sélection du destinataire	#	20.00

	Service Charge / Frais de service	Minimum Rate / Tarif Minimum	Maximum Rate / Tarif Maximum
Activation Fee for Packages A, B and C ...	Frais d'activation pour les forfaits A, B et C....	#	\$99.00
To change from Package A to Package B or Package C or vice versa, to add Voice Mailbox or to add Call Director	Passage du forfait A au forfait B ou forfait C ou l'inverse, ajout de la boîte vocale ou de la sélection du destinataire	#	75.00

Filed in confidence with the CRTC.

Déposé auprès du CRTC à titre confidentiel.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2025 04 01

Effective date/Entrée en vigueur 2025 06 01

TN 7713

MISCELLANEOUS SERVICES

SERVICES DIVERS

Item

2185. RESERVED FOR FUTURE USE

Article

S 2185. RÉSERVÉ POUR UTILISATION ULTÉRIEURE **S**