

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES

The Company's operator services assist the Company's customers by completing calls or by providing the Company's customers with the information required to complete calls themselves.

1. Consumer Safeguards

(a) The Company's operators will identify themselves as representing the Company to the calling party, the called party or party accepting charges for operator-handled calls.

(b) The Company's operators will provide the customer with sufficient time to terminate the call at no charge before the call is connected.

(c) The Company's operators will provide, when requested by the customer at the beginning of an operator-handled call, the rates and charges and various alternate billing arrangements available to the customer.

(d) If a Company operator encounters a customer that is not satisfied with the service provided by the Company, the operator will inform the customer of their option to present their case to the Company through the Company's Customer Service Centres, a Company manager or executive. If, in following this process the customer remains dissatisfied, the customer may direct their concern(s) to the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission.

(e) The Company shall ensure that emergency calls to the Company's operators are processed.

(f) The Company's operators will ensure the Company's obligation to protect the Confidentiality of Customer Records as specified in Article 11 of Item 10, Terms of Service and the accuracy, confidentiality, security and privacy of personal information collected and used in the provision of its telecommunication services.

Article

85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES

C Les services de téléphonistes de la Compagnie aident les abonnés de la Compagnie en établissant des appels ou en leur fournissant l'information dont ils ont besoin pour établir eux-mêmes des appels. C

1. Protection du consommateur

(a) Les téléphonistes de la Compagnie s'identifieront en C
comme représentant de la Compagnie auprès du demandeur, du demandeur ou de toute personne qui accepte les frais d'un appel établi avec son assistance. C

(b) Les téléphonistes de la Compagnie laisseront C
suffisamment de temps à l'abonné pour qu'il puisse mettre fin à l'appel sans frais avant qu'il ne soit établi.

(c) Les téléphonistes de la Compagnie fourniront, à la C
demande de l'abonné au début d'un appel qui nécessite son assistance, les tarifs, les frais et les diverses modalités de facturation.

C (d) Si un abonné n'est pas satisfait du service assuré par la Compagnie, le téléphoniste de la Compagnie l'informerá des options qui lui sont offertes pour faire valoir son point de vue à la Compagnie par l'entremise du Service à la clientèle, d'un directeur ou d'un dirigeant de la Compagnie. Si, après ces démarches, l'abonné est toujours insatisfait, il peut adresser une plainte au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. C

(e) La Compagnie doit s'assurer que les téléphonistes de la C
Compagnie traitent les appels d'urgence qu'ils reçoivent. C

(f) Les téléphonistes de la Compagnie doivent veiller à C
respecter l'obligation de la Compagnie en ce qui a trait à la protection des dossiers des abonnés, conformément au paragraphe 11 de l'article 10, Modalités de service, et quant à l'exactitude, à la confidentialité, à la sécurité et au caractère privé des informations personnelles recueillies et utilisées dans le cadre de la fourniture de services de télécommunications. C

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES - continued

2. Directory Assistance

(a) Exemptions from directory assistance charges apply to:

(1) Persons calling from Public Telephone Service (Item 250) and Semi-Public Telephone Service (Item 320) for Local Directory Assistance.

(2) Persons calling from Mobile Telephone Service (Item 4140), Ship and Aircraft Service (Item 3520), Bell Relay Service (Item 70.4), Teleforum Service (Unregulated Service) and Toll Telephones (Unregulated Service).

(3) Persons calling from federally or provincially registered hospitals or those administered by the provincial or federal governments.

(b) Exemptions from directory assistance and Automated Directory Assistance Call Completion (ADACC) charges apply to:

(1) The residence of:

a. persons unable to use the alphabetical telephone directory list due to any of the following permanent disabilities which are certified by a physician, clergyman or a qualified organization's representative and are so registered with the Company:

(i) The person has a physical or mental disability.

(ii) The person is functionally illiterate.

b. persons 65 years of age and whose age is certified by means of suitable proof of age and is so registered with the Company.

c. persons who inform the Company of a temporary handicap or disability preventing the use of the directory.

Where requested by a customer in advance, for local directory assistance requests, such persons are exempt from directory assistance charges regardless of the telephone number from which the directory assistance request originates.

Article

85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES - suite

2. Assistance-annuaire

(a) Sont exempts des frais d'assistance annuaire:

(1) La personne qui appelle l'assistance-annuaire locale d'un téléphone public (article 250) ou semi-public (article 320).

(2) La personne qui appelle d'un service radio-téléphonique mobile (article 4140), d'un service radio-maritime et radioaérien (article 3520), du Service de relais Bell (article 70.4), du service Téléforum (non réglementé) ou d'un téléphone interurbain (non réglementé).

(3) La personne qui appelle d'un hôpital enregistré au niveau fédéral ou provincial ou encore administré par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial.

(b) Sont exempts des frais d'assistance annuaire et des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'Assistance-annuaire (EACAA):

(1) La résidence:

a. d'une personne incapable d'utiliser l'annuaire alphabétique en raison de l'une des incapacités permanentes ci-dessous, si l'incapacité est attestée par un médecin, un membre du clergé ou le représentant d'un organisme qualifié, et que la personne est inscrite comme telle auprès de la Compagnie:

(i) incapacité physique ou mentale.

(ii) analphabétisme fonctionnel.

b. d'une personne de 65 ans ou plus, dont l'âge est attesté par une preuve convenable et qui est inscrite comme telle auprès de la Compagnie.

c. d'une personne qui informe la Compagnie d'un handicap ou d'une incapacité temporaire qui l'empêche d'utiliser l'annuaire.

Lorsque l'une de ces personnes appelle l'assistance-annuaire locale et qu'elle précise d'avance son droit à l'exemption, elle est exemptée des frais d'assistance annuaire, quel que soit le numéro de téléphone d'où elle fait la demande.

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES - continued

2. Directory Assistance - continued

(c) No charge applies for telephone number requests of:

(1) Toll-free Service (Unregulated Service) when telephone numbers are provided by 1-800-555-1212.

(2) Mobile Telephone Service (Item 4140) from Long Distance Directory Assistance.

(3) Special Reversed-Charge Service (Unregulated Service) and any service when the calling party indicates that an emergency exists from Local Directory Assistance.

S

(d) Upon request, the Company will block a customer's access service(s) from reaching ADACC service, at no charge.

S

Article

85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES - suite

2. Assistance-annuaire - suite

C (c) Il n'y a pas de frais pour les demandes suivantes: C

(1) Numéro du service sans frais (non réglementé) fourni par le 1-800-555-1212.

(2) Numéro du service radiotéléphonique mobile (article 4140) fourni par l'assistance-annuaire interurbaine.

(3) Service spécial d'appels à frais virés (non réglementé) et tout service fourni par l'assistance-annuaire locale lorsque le demandeur signale une urgence.

S

C (d) La Compagnie bloque sur demande l'accès au service d'EACAA par les services d'accès du client. Il n'y a pas de frais. C

S

Continued on page 52A-1-1 / Suite page 52A-1-1.

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

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES - continued

Article

C 85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES - suite

C

3. Reserved for future use.

3. Réservé pour utilisation ultérieure.

C

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES - continued

4. Call Display Blocking

(a) The charge specified below applies for each call when a Company operator establishes the connection in conjunction with the originating party's request for anonymity and which is billed to the telephone service from which the call originates. Other billing arrangements for message toll calls are at the appropriate non-discounted transaction charges specified in the National Services Tariff Item 210.

Article

85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES - suite

4. Blocage du nom et du numéro demandeur

(a) Les frais indiqués ci-dessous visent chaque appel établi avec l'assistance d'un téléphoniste de la Compagnie par un demandeur désirant conserver l'anonymat et qui est facturé au numéro de départ. Autrement, les frais de transaction sans réduction indiqués à l'article 210 du Tarifs des services nationaux s'appliquent aux communications interurbaines tarifées.

Operator-assisted call, each	Appel avec l'assistance du téléphoniste, l'unité.....	\$0.75
------------------------------------	---	--------

5. Busy Line Verification/Interruption Service

(a) General

(1) Customers may obtain operator assistance in verifying if a called line is actually in use (busy).

(2) Operator interruption of a conversation in progress on a called line may also be requested.

(3) Verification and interruption services are furnished where and to the extent that facilities permit.

(b) Application of Charges

(1) A charge as specified in (c)(1) below applies each time an operator verifies a called line and hears voice or electronic communication.

(2) A charge as specified in (c)(2) below applies each time an operator interrupts a conversation that is in progress on a called line.

(3) If an operator both verifies the condition of a line and interrupts conversation on the same request, only the interrupt charge applies. If an operator hears electronic communication and therefore cannot interrupt the communication, then only the verification charge applies.

(4) The charge for interruption applies whenever an operator interrupts the conversation even though one or the other parties interrupted refuses to terminate the conversation in progress.

(5) Charges for verification/interruption service may be billed to a Bell Calling Card. Charges may not be billed on a third number basis or on a collect basis to the number being interrupted.

5. Service de vérification d'occupation de ligne ou d'interruption de communication

(a) Généralités

(1) Les abonnés peuvent obtenir l'assistance du téléphoniste pour faire vérifier si une ligne appelée est effectivement en utilisation (occupée).

(2) les abonnés peuvent également demander au téléphoniste d'interrompre une communication en cours sur une ligne appelée.

(3) Les services de vérification d'occupation et d'interruption d'une communication sont fournis dans la mesure où les installations le permettent.

(b) Frais exigibles

(1) Les frais indiqués en (c)(1) ci-dessous sont exigibles chaque fois qu'un téléphoniste vérifie une ligne appelée et qu'il entend une communication téléphonique ou électronique.

(2) Les frais indiqués en (c)(2) ci-dessous sont exigibles chaque fois qu'un téléphoniste interrompt une communication en cours sur une ligne appelée.

(3) Si un téléphoniste vérifie l'état d'une ligne et interrompt une communication par suite d'une même demande, seuls les frais d'interruption de la communication sont exigibles. Si un téléphoniste entend une communication électronique et donc ne peut interrompre la communication, seul les frais de vérification sont exigibles.

(4) Les frais d'interruption sont exigibles chaque fois qu'un téléphoniste interrompt une communication, même si l'un ou l'autre des correspondants interrompus refuse de mettre fin à la communication en cours.

(5) Les frais de vérification d'occupation ou d'interruption de communication peuvent être portés au compte d'une carte d'appel de Bell. Ils ne peuvent pas être facturés à un troisième numéro ni être virés au numéro qui fait l'objet de l'interruption.

EXCHANGE SERVICE - GENERAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION -
GÉNÉRALITÉS

Item

85. OPERATOR SERVICES - continued

5. Busy Line Verification/Interruption Service - continued

(b) Application of Charges -continued

(6) In the case of requests originated from public telephones, if as a result of interruption the called line is cleared and, at the calling party's request, the operator completes the call, a charge as specified in Item 250 applies in addition to the interruption charge.

(7) A verification charge does not apply if the called line is not in use (not busy).

(8) Verification or interruption charges do not apply when an operator encounters a trouble condition or has reason to believe that a trouble condition exists or that the receiver of the called line is off-hook. Also, the charges do not apply in the case of requests originated from Bell Relay Service.

Article

C 85. SERVICES DE TÉLÉPHONISTES - suite

C

5. Service de vérification d'occupation de ligne ou d'interruption de communication - suite

(b) Frais exigibles - suite

(6) Pour le cas où la demande proviendrait d'un téléphone public, si par suite de l'interruption d'une communication la ligne appelée est libérée et, à la demande du demandeur, le téléphoniste établit la communication, les frais indiqués à l'article 250 sont exigibles en plus des frais d'interruption de communication.

(7) Les frais de vérification d'occupation ne sont pas exigibles si la ligne appelée n'est pas en utilisation (non-occupée).

(8) Les frais de vérification d'occupation ou d'interruption de communication ne sont pas exigibles lorsqu'un téléphoniste constate un dérangement ou qu'il a des raisons de croire qu'un dérangement existe ou que le récepteur de la ligne appelée est décroché. De plus, les frais ne sont pas exigibles dans le cas des demandes provenant du Service de relais Bell.

(c)		Charges / Frais	C
(1) Verification, each.....	Par vérification, l'unité.....	\$2.00	
(2) Interruption, each.....	Par interruption, l'unité.....	4.25	

6. Reserved for future use.

S 6. Réservé pour utilisation ultérieure

S

7. Bell Relay Service (See Item 70 for applicable charges).

C 7. Service de relais Bell (voir les frais applicables à l'article 70).

C
C

8. Provision of Operator Services Using the Company Services or Facilities

C 8. Fourniture de services de téléphonistes à l'aide des services ou des installations de la Compagnie.

C
C

(a) Any customer, other than a federally regulated carrier that obtains facilities or services of the Company which are used in the provision of operator services must have a signed contract with the Company which spells out the terms and conditions and consumer safeguards with which they must comply. Customers that provide operator services to persons physically located on their business premises are exempt from the requirement for this contract.

(a) Tout abonné, autre qu'un des télécommunicateurs du ressort fédéral qui obtient des installations ou des services de la Compagnie qui sont utilisés pour fournir des services de téléphonistes doit avoir signé un contrat avec la Compagnie où sont énoncées les conditions et les mesures de protection du consommateur auxquelles ils doivent se conformer. Les abonnés qui assurent des services de téléphonistes à des personnes qui se trouvent dans les mêmes lieux de travail ne sont pas tenus de respecter cette exigence du contrat.

C
C
C
C