

# Service Numéros exclus de Bell

## Questions et réponses

Nous avons reçu les questions ci-dessous à la suite des webinaires sur le service Numéros exclus intitulés « *Législation nationale concernant les numéros de téléphone exclus : êtes-vous prêt?* ». Les réponses ont été préparées par les équipes Gestion des produits du service Numéros exclus et Affaires réglementaires de Bell.

Pour en savoir plus, communiquez avec votre représentant Bell ou visitez la page [www.bell.ca/numerosaffairesexclus](http://www.bell.ca/numerosaffairesexclus).

Questions générales – législation sur les numéros de télécommunication exclus		
1.	Combien coûte l'abonnement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)?	La structure et le montant des frais pour accéder à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus sont accessibles à l'adresse : <a href="http://crtc.gc.ca/fra/INFO_SHT/t1028.htm">crtc.gc.ca/fra/INFO_SHT/t1028.htm</a>
2.	Combien coûte l'inscription à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	L'inscription de numéros à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus est gratuite.  Vous trouverez les frais que les télévendeurs doivent payer pour y accéder à l'adresse suivante : <a href="http://crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1028.htm">crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1028.htm</a> (Voir aussi la réponse à la question n° 1.)
3.	Veillez clarifier la définition d'une « entreprise ».	Le CRTC ne définit pas spécifiquement le terme « entreprise » dans le contexte des règles sur le télémarketing.  Toutefois, vous pouvez vous servir des renseignements ci-dessous comme point de départ de la définition d'une « entreprise » dans le contexte du télémarketing. Les tarifs de Bell, approuvés par le CRTC, stipulent toutefois que les tarifs d'affaires s'appliquent lorsqu'un service « est utilisé principalement ou en grande partie aux fins d'un commerce, d'une industrie, d'une profession, d'une institution, d'une occupation quelconque ou pour toute autre fin que celles qui sont de nature domestique ou familiale ».
4.	Pouvez-vous définir le terme « consommateur »? S'applique-t-il uniquement dans le cas de numéros de téléphone de résidence?	Le CRTC ne définit pas précisément le terme « consommateur » dans le contexte des règles sur le télémarketing. Tout comme pour la réponse à la question n° 3, le CRTC peut utiliser la définition implicite de « consommateur » des tarifs de Bell, en se fondant sur la « nature domestique ou familiale ».
5.	Quelle est la définition de « télévendeur »?	Aux fins des règles du CRTC, le « télévendeur » se définit comme étant « une personne qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou plusieurs autres personnes ».  Le télémarketing se définit comme « l'utilisation d'installations de télécommunication pour effectuer des télécommunications non sollicitées à des fins de sollicitation ».



6.	L'Association canadienne du marketing tient actuellement à jour une liste de numéros de télécommunication exclus. Dans quelle mesure cela a-t-il une incidence sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	L'utilisation de la liste de numéros de télécommunication exclus de l'Association canadienne du marketing par ses membres est volontaire. Cette liste n'a aucune valeur relativement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, non plus qu'aux règles qui y sont associées. Nous remarquons par ailleurs que le site Web de l'Association canadienne du marketing précise que la liste de numéros de télécommunication exclus de l'organisme sera progressivement abandonnée avec l'introduction de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.
7.	Lors d'une séance du CRTC, on m'a dit qu'au lancement du système de numéros de télécommunication exclus aux États-Unis, les exploitants avaient reçu plus de 90 000 plaintes par mois, dont 15 % n'étaient pas fondées. Comment Bell compte-t-elle contribuer à promouvoir les exemptions aux nouveaux inscrits afin d'éviter toute confusion?	<p>Le CRTC a mené une vaste campagne d'information publique avant l'entrée en vigueur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Nous croyons qu'un des objectifs de ce programme était de bien informer le public des exemptions aux règles.</p> <p>Bell fournira des renseignements au sujet de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus dans ses annuaires et sur son site Web (bell.ca), y compris une explication des exemptions. En outre, dans son rôle à titre d'exploitant de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus au nom du CRTC, Bell rendra de tels renseignements accessibles aux consommateurs qui s'inscriront à la liste en ligne.</p>
8.	De quels outils disposent les utilisateurs finals?	Pour porter plainte au sujet d'un appel de télémarketing, les consommateurs devront fournir leur numéro de téléphone, le nom ou le numéro de téléphone du télévendeur, la date et l'heure de l'appel indésirable et préciser la nature de leur plainte. Dans le cas de messages par télécopieur, les consommateurs devront aussi fournir une copie du message indésirable. Les consommateurs n'auront pas besoin de fournir un enregistrement ou quelque autre forme de preuve pour porter plainte.
9.	Une entreprise peut-elle épurer sa liste interne de numéros de télécommunication exclus en téléchargeant une copie à jour de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus? Doit-elle utiliser un service automatisé pour ce faire?	<p>Oui, les télévendeurs peuvent télécharger une partie ou la totalité de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour mettre à jour leurs listes d'appel.</p> <p>Les entreprises peuvent aussi s'abonner à la gamme de services Numéros exclus de Bell et utiliser une solution offrant une garantie contre les pénalités coûteuses associées à toute violation de la loi sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus*.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Outil Recherche de numéros</b> – L'outil Recherche de numéros vérifie les numéros sur demande dans une base de données hébergée qui est unique et qui appartient à votre entreprise. Il vérifie que les numéros ne figurent pas dans les listes de restrictions existantes et les résultats de la vérification sont envoyés directement au bureau.</li> <li>○ <b>Outil Analyse des numéros</b> – L'outil Analyse des numéros vérifie automatiquement tous les essais de composition en regard des restrictions existantes, y compris les listes fédérales, provinciales et internes.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Validation des données</b> – Cette application hébergée très puissante est conçue pour les centres d'appels de départ à volume élevé qui utilisent des dispositifs de composition automatique. Elle fournit des fonctions complètes de recherche, de vérification et de modification avec des aptitudes multiples de campagne.</li> <li>○ <b>Outil Analyse des exceptions</b> – L'outil Analyse des exceptions gère automatiquement les exceptions pour créer des occasions d'appel à de nouveaux clients. Les numéros de téléphone sont vérifiés et les appels sont acheminés dans les cas où les règles d'exception permettent l'appel ou sont bloqués dans les cas contraires.</li> </ul> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gamme de services Numéros exclus de Bell, communiquez avec votre conseiller Bell ou visitez le site <a href="http://bell.ca/numerosaffairesexclus">bell.ca/numerosaffairesexclus</a> afin de demander qu'on vous rappelle.</p> <p><small>*Garantie fournie par Gryphon Networks Corp. aux clients de Bell. Sous réserve du respect des modalités de l'entente de service par le client.</small></p>
10.	Comment pouvons-nous obtenir une liste des entreprises inscrites à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	Les télévendeurs peuvent télécharger la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, en tout ou en partie, ou valider des numéros de téléphone particuliers par rapport à cette dernière au moyen d'un mécanisme de demande/réponse.
11.	La présentation fait référence à des listes provinciales. N'y a-t-il pas qu'une seule liste nationale? J'avais cru comprendre que nous ne serions pas astreints aux mêmes complications qu'aux États-Unis, où il existe des réglementations concomitantes, celles des États et celle du fédéral.	Il n'existe pour le moment aucune liste provinciale de numéros de télécommunication exclus. Certaines provinces ont toutefois adopté une législation visant les télévendeurs, y compris des restrictions sur les heures d'appel qui diffèrent de celles des règles du CRTC.
12.	La législation sur les numéros de télécommunication exclus s'étend-elle aussi aux numéros sans fil?	Les consommateurs peuvent faire inscrire tout numéro de téléphone valide sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, y compris les numéros sans fil.
13.	Si je m'abonne à la gamme de services Numéros exclus de Bell, Bell sera-t-elle ultimement responsable de veiller à ce que la « liste » soit à jour?	<p>Au bout du compte, la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus sera la propriété du CRTC. Cependant, à titre d'administratrice de cette liste, Bell doit veiller à ce qu'elle soit à jour.</p> <p>Il incombe aux télévendeurs qui ont recours à la liste, y compris ceux qui utilisent un des services Numéros exclus de Bell, de s'assurer qu'ils disposent d'une version mise à jour depuis moins de 30 jours de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, afin d'éviter de composer des numéros dûment inscrits sur cette liste, ce qui enfreindrait la législation.</p>

14.	De quel recours disposera une entreprise trouvée coupable d'avoir enfreint la législation sur les numéros de télécommunication exclus?	<p>Les entreprises trouvées coupables d'avoir enfreint la législation sur les numéros de télécommunication exclus doivent assurer leur propre défense.</p> <p>Un client qui utilise une solution interne de gestion des numéros exclus devra assurer sa propre défense pour justifier l'appel fait au consommateur qui a déposé la plainte.</p> <p>Toutefois, il est à noter que Bell propose une gamme de services Numéros exclus qui offre une garantie contre les pénalités coûteuses associées à toute violation de la loi sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus*.</p> <p>*Garantie fournie par Gryphon Networks Corp. aux clients de Bell. Sous réserve du respect des modalités de l'entente de service par le client.</p>
15.	Comment un consommateur peut-il prouver qu'il a reçu un appel non sollicité lorsque son numéro figure sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	<p>Les consommateurs n'auront pas à prouver qu'ils ont reçu un appel non sollicité à un numéro qu'ils ont inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Lorsqu'ils porteront plainte au sujet d'un appel de télémarketing, on leur demandera toutefois de fournir des détails sur l'appel, comme la date et l'heure, ainsi que des renseignements servant à identifier le demandeur.</p>
16.	La législation sur les numéros de télécommunication exclus concerne-t-elle uniquement les entreprises de télémarketing et leurs clients?	<p>Les règles relatives à la législation sur les numéros de télécommunication exclus s'appliquent, à des degrés divers, aux entreprises qui (a) effectuent des appels de télémarketing en leur propre nom, (b) effectuent des appels de télémarketing au nom de clients et (c) sont des clientes de télévendeurs.</p>
17.	Y a-t-il des répercussions pour les télévendeurs non canadiens?	<p>Les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du CRTC s'appliquent aux appels de télémarketing effectués auprès de consommateurs canadiens, quel que soit leur point d'origine.</p>
18.	L'épuration d'une liste de numéros de téléphone par rapport à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus incombe-t-elle au « fournisseur de la liste » ou au « télévendeur »?	<p>La responsabilité de se conformer à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus incombe aux télévendeurs et à leurs clients. Advenant une violation des règles qui y sont associées, le télévendeur et/ou son client seraient responsables dans le cas de toute sanction imposée par le CRTC.</p>
19.	Ces règles s'appliquent-elles aux centres de service à la clientèle? Plus précisément, s'appliquent-elles aux appels que l'on doit faire en réponse à des messages laissés dans la boîte vocale de notre service à la clientèle?	<p>Les règles de télémarketing s'appliquent aux appels de télémarketing de départ; les appels d'arrivée des clients ne sont pas visés par ces règles.</p> <p>L'exemption aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour relation d'affaires en cours permet aux entreprises d'effectuer des appels de télémarketing aux consommateurs qui figurent sur la liste lorsqu'une telle télécommunication découle « d'une demande – y compris une demande de renseignements – présentée, au cours des six mois précédant la date de la télécommunication, par le destinataire relativement à un produit ou un service offert par la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite ». En outre, il est possible qu'un appel en réponse au message vocal d'un consommateur n'ait rien à voir avec du télémarketing, selon la nature de la communication en question.</p>

20.	Une entreprise qui ne fait pas de télémarketing doit-elle se conformer à la législation sur les numéros de télécommunication exclus?	Les règles du CRTC sur le télémarketing, y compris la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, ne concernent pas les entreprises qui ne font pas de télémarketing ou qui n'ont pas recours à des services de télémarketing pour faire des appels en leur nom.
21.	Cette liste inclut-elle aussi les communications par courriel et/ou télécopieur?	Les règles s'appliquent aux appels de télémarketing effectués à des numéros de téléphone ordinaires. Elles s'appliquent donc aux appels téléphoniques et aux communications par télécopieur, mais pas aux messages par courriel.
22.	Où puis-je trouver le texte de loi en français et en anglais?	Le texte de la loi est accessible dans les deux langues officielles sur le site Web du CRTC, à l'adresse <a href="http://lnnte-dncl.gc.ca/">lnnte-dncl.gc.ca/</a> .
23.	Si j'appelle un ancien client dans une optique d'activité commerciale continue, est-ce considéré comme un appel de télémarketing?	Tout appel non sollicité à des fins de promotion ou de vente de produit ou de service serait considéré comme étant du télémarketing.
24.	Lors du webinaire, vous avez indiqué que le client et le télévendeur devaient être inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. J'ai compris que les règles stipulaient qu'un seul devait être inscrit, non les deux. Pourriez-vous préciser s.v.p.? Si la réponse est que les deux doivent s'inscrire, à quelle règle de télémarketing du CRTC fait-on référence exactement?	Les entités qui font des appels de télémarketing pour leur propre compte, ou qui engagent d'autres personnes pour le faire pour elles, doivent s'inscrire. Par conséquent, les agences de télémarketing qui font des appels seulement au nom de clients n'ont pas besoin de s'inscrire. À l'inverse, les agences qui font aussi des appels pour leur propre compte doivent s'inscrire. Voir les règles de télémarketing n <sup>os</sup> 2 et 3 du CRTC.
25.	En tant que courtier immobilier, dois-je m'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et payer les frais exigés?	La législation et les règles afférentes n'accordent pas de traitement spécial aux courtiers immobiliers. Par conséquent, les courtiers qui font des appels de télémarketing doivent s'inscrire et, s'il y a lieu, s'abonner à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.
26.	Dans la présentation, les organismes de bienfaisance sont compris dans la définition du télémarketing mais ils sont aussi inscrits comme étant exemptés. N'est-ce pas contradictoire?	Les appels de sollicitation de dons pour le compte d'organismes de bienfaisance enregistrés sont considérés comme étant des appels de télémarketing mais, en vertu de l'exemption, ces appels peuvent être faits à des numéros de téléphone, qu'ils soient inscrits ou non sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Néanmoins, les appels pour le compte d'organismes de bienfaisance enregistrés doivent respecter les autres règles qui régissent le télémarketing, comme les restrictions sur les heures d'appel et l'exigence de maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus.
27.	Si un consommateur inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus déménage et change de numéro de téléphone, quelles sont les conséquences?	Lorsqu'un consommateur dont le numéro figure sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus déménage et change de numéro de téléphone, c'est à lui qu'incombe la responsabilité d'inscrire le nouveau numéro s'il souhaite continuer à figurer sur cette liste.

28.	Si un consommateur est inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et qu'une entreprise l'appelle par inadvertance, cette dernière doit-elle s'identifier?	L'exigence de s'identifier correctement au début d'un appel s'applique à tous les appels de télémarketing. Par conséquent, dans la plupart des cas, l'appelant se sera déjà identifié avant même de se rendre compte que son appel pourrait être en violation des règles régissant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.
29.	Si le CRTC reçoit une plainte qui est par la suite confirmée, à qui la sanction sera-t-elle imposée? À la personne qui a fait l'appel, à l'entreprise pour laquelle elle travaille, ou aux deux?	À l'heure actuelle, nous ne savons pas comment le CRTC imposera les sanctions financières pour la violation des règles de télémarketing. Cependant, nous pensons qu'il est peu probable que le CRTC impose des sanctions financières aux employés dont les appels faits pour le compte d'un employeur sont en violation des règles de télémarketing.
30.	Quelle est la fréquence de mise à jour de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	Les nouvelles inscriptions sont continuellement ajoutées à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. La période de grâce de 31 jours pour respecter les nouvelles inscriptions de consommateurs sur la liste signifie que les télévendeurs doivent toujours utiliser une version de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus mise à jour depuis moins d'un mois.
31.	Qu'arrive-t-il lorsqu'un consommateur inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus change de numéro de téléphone mais ne retire pas l'ancien numéro de téléphone de cette liste?	L'inscription sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus reste en vigueur pendant 3 ans et 31 jours à compter de la date d'inscription. Après ce délai, le numéro inscrit est retiré de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. En établissant ce processus, le CRTC a voulu assurer un équilibre entre la commodité du consommateur et les coûts supplémentaires qu'entraînerait le retrait des numéros de téléphone qui ne sont plus en service.
32.	Est-ce que la législation sur les numéros de télécommunication exclus empêchera les télévendeurs d'appeler les consommateurs à des fins de sollicitation?	D'une manière générale, le télémarketing continue d'être permis. Le consommateur qui s'inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus devrait constater une diminution du nombre d'appels de télémarketing reçus. Cependant, compte tenu des exemptions concernant l'utilisation de la liste, plusieurs organismes seront toujours autorisés à faire des appels de télémarketing à ce consommateur.
33.	Est-ce que la législation sur les numéros de télécommunication exclus signifie que les entreprises ne peuvent pas faire d'appels de sollicitation à froid aux consommateurs?	Les appels de sollicitation à froid sont toujours permis, mais ce qui a changé, c'est que si vos appels ne sont pas assujettis à l'une des exemptions, vous devez vérifier votre liste d'appel en regard de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour vous assurer que vous ne faites pas d'appels de sollicitation à froid à des numéros figurant sur cette liste.
34.	La législation sur les numéros de télécommunication exclus semble axée sur le consommateur. Bien que certains esthéticiens travaillent à partir de leur domicile, leurs clients sont essentiellement les salons de beauté et les centres de santé. Doivent-ils s'inquiéter de cette législation s'ils ne peuvent plus contacter les consommateurs?	Cette législation et les règles afférentes du CRTC portent sur le télémarketing, tel que défini dans la présentation. Si votre organisme effectue des appels de télémarketing, vous devez veiller à vous y conformer. De plus, dans la mesure où vous faites des appels de télémarketing qui ne sont assujettis à aucune exemption, vous devez utiliser la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour épurer votre liste d'appel. Dans ce cas, la gamme de services Numéros exclus de Bell pourrait être utile à votre entreprise.

**Listes internes de numéros de télécommunication exclus :**

35.	Si un client écrit pour demander à une entreprise d'inscrire son nom sur sa liste interne de numéros de télécommunication exclus, l'entreprise doit-elle le rappeler pour confirmer que cela a été fait?	Les entreprises n'ont aucune obligation de confirmer auprès de leurs clients que leur nom et leur numéro de téléphone ont bel et bien été inscrits sur leur liste interne de numéros de télécommunication exclus.
36.	En tant que fournisseur tiers, si un consommateur demande que son nom soit inscrit sur notre liste interne de numéros de télécommunication exclus, celui-ci sera-t-il aussi inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour l'ensemble de nos clients?	Les règles du CRTC stipulent que « le télévendeur qui fait pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le client ajoute le nom et le numéro de télécommunication du consommateur à sa liste de numéros de télécommunication exclus dans les trente et un (31) jours suivant la demande d'exclusion du consommateur ». De telles demandes d'exclusion ne s'appliquent pas aux appels qu'un télévendeur effectue au nom d'autres clients.
37.	Si un client n'est pas inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, mais qu'il nous a dit (par exemple verbalement) qu'il ne souhaitait pas qu'on lui téléphone pour l'entretien de son véhicule et qu'on le fait quand même, peut-il porter plainte et peut-on nous imposer une sanction?	Tous les organismes qui effectuent du télémarketing en leur propre nom (ou qui embauchent des télévendeurs pour le faire) doivent maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus. Les demandes de clients en vue de leur inscription sur la liste interne d'une entreprise ont préséance sur toute exemption aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus qui s'appliquerait autrement.  Voir aussi les réponses aux questions n <sup>os</sup> 36 et 16.
38.	Un de nos clients est un concessionnaire d'automobiles. Est-ce que Bell peut l'aider à gérer sa liste interne de numéros exclus?	Tous les organismes qui effectuent du télémarketing en leur propre nom (ou qui embauchent des télévendeurs pour le faire) doivent maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus. Les demandes de clients en vue de leur inscription sur la liste interne d'une entreprise ont préséance sur toute exemption aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus qui s'appliquerait autrement.  La gamme de services Numéros exclus de Bell permet aux clients de gérer leurs propres listes internes de numéros exclus, notamment pour ajouter ou supprimer en temps réel des numéros, selon le cas, afin de se conformer à la législation.
39.	Je crois comprendre que nous devons également maintenir notre propre liste interne de numéros exclus. Si un consommateur nous demande de ne pas l'appeler, est-ce que cela s'applique aussi à nos sociétés affiliées? J'imagine que non, étant donné qu'une relation d'affaires en cours ne s'étend pas aux sociétés affiliées.	Les demandes d'inscription à la liste interne des numéros exclus reçues au cours d'un appel de télémarketing s'appliquent en général à l'entité au nom de laquelle l'appel a été fait. Donc, si l'appel est fait pour le compte d'une seule entité sociale, une telle demande s'applique normalement à cette entité, et non à ses sociétés affiliées. Cependant, nous vous invitons à faire preuve de jugement dans des cas semblables. Des facteurs tels que les attentes raisonnables du client dans les circonstances (p. ex., aimerait-il faire une distinction entre les sociétés affiliées en question?) doivent également être pris en compte pour évaluer dans quelle mesure ces demandes doivent être traitées en regard des listes internes de numéros exclus.

40.	Je dirige une garderie Montessori et toutes les semaines, je reçois régulièrement des appels de télévendeurs, ce qui est très dérangent. Pouvez-vous me dire à partir de quand je pourrai m'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, ou sinon, ce que je peux faire en attendant?	Vous pouvez vous inscrire dès maintenant, mais vous continuerez probablement de recevoir quelques appels de télémarketing en raison des exemptions prévues à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Lorsque vous recevrez ces appels, vous pourrez demander que votre numéro de téléphone soit placé sur la liste interne de numéros exclus de l'appelant. Après la période de grâce de 31 jours associée à l'inscription à la liste des numéros exclus, tout appel de télémarketing reçu suite à votre demande d'exclusion constitue une violation des règles du CRTC que vous pouvez signaler au CRTC en portant plainte contre l'auteur de l'appel, en vous rendant sur le site <a href="http://dncl.gc.ca">dncl.gc.ca</a>
41.	Pourquoi Bell ne bloque-t-elle pas automatiquement les appels aux numéros inscrits sur la liste des numéros exclus, ce qui empêcherait les télévendeurs d'appeler? Cela éviterait toute confusion, à savoir qui est inscrit et qui on peut appeler.	Les règles régissant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus n'interdisent pas tous les appels aux numéros figurant sur la liste. En effet, le Parlement a déterminé qu'un certain nombre d'organismes différents pouvait faire des appels à ces numéros. Par conséquent, un tel service de blocage automatique des appels ne serait pas approprié.
42.	Est-ce que la législation sur les numéros de télécommunication exclus s'étend aussi au courrier publicitaire et aux courriels Web?	Cette législation et les règles afférentes du CRTC s'appliquent spécifiquement au télémarketing. Les autres formes de marketing direct ne sont pas visées.
43.	Y a-t-il une période de grâce de 31 jours en ce qui a trait à la liste interne des numéros exclus des télévendeurs?	Les télévendeurs doivent respecter les demandes des consommateurs qui souhaitent être placés sur leur liste interne des numéros exclus dans un délai de 31 jours.
44.	Je travaille comme courtier indépendant dans une agence d'assurances. Est-ce que l'agence peut enregistrer en son nom tous ses courtiers comme télévendeurs et leur fournir une liste centrale de numéros exclus fusionnée avec sa liste interne?	La réponse à cette question dépend de la nature exacte de la relation entre l'agence et ses courtiers. Nous vous recommandons de consulter le CRTC pour déterminer comment les règles s'appliqueraient dans votre cas précis.
<b>Listes d'exemptions</b>		
45.	Quelles seraient les répercussions de la législation sur les numéros de télécommunication exclus si une entreprise décidait de limiter ses activités de télémarketing aux seules entreprises avec lesquelles elle fait déjà affaire?	Les appels de télémarketing aux consommateurs avec lesquels une entreprise a déjà une relation d'affaires sont exemptés des règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Les appels de télévendeurs à des numéros d'affaires sont également exemptés. En conséquence, les entreprises qui n'effectuent que de tels appels n'ont pas besoin de s'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Les règles de télémarketing stipulent toutefois que tous les télévendeurs doivent maintenir leur propre liste de numéros de télécommunication exclus pour respecter les demandes particulières de clients qui ne veulent pas qu'on les appelle.

46.	Un organisme, plus précisément une municipalité, peut-il s'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus? Si oui, et si plusieurs numéros sont disponibles, comment un organisme peut-il les inscrire? Faut-il comprendre que la participation à la liste sera facultative?	Les entreprises ou les entités gouvernementales peuvent faire inscrire leurs numéros de téléphone sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Chacun des numéros de téléphone de l'entité doit alors être inscrit individuellement. Les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent toutefois pas aux appels de télémarketing à des entreprises.
47.	Si une entreprise décide de s'inscrire à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, cela veut-il dire que les fournisseurs ne pourront plus communiquer avec cette entreprise s'ils n'ont pas déjà fait affaire avec elle?	Les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent pas aux appels effectués à des entreprises. Voir également la réponse à la question n° 46.
48.	Si une entreprise ou un organisme est exempté, à quelles règles doit-il quand même se conformer?	Tous les télévendeurs sont assujettis aux règles générales du CRTC sur le télémarketing, quel que soit le statut de leurs appels relativement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Pour plus de détails, consultez l'annexe à la Décision de télécom CRTC 2008-6. <a href="http://crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm">crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm</a>
49.	Quelles sont les répercussions de la législation nationale sur les numéros de télécommunication exclus sur les appels entre entreprises?	Les appels entre entreprises sont exemptés des règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Voir également la réponse à la question n° 48.
50.	Nous communiquons parfois par téléphone avec des clients avec qui nous avons déjà eu une relation d'affaires, dans un effort pour recouvrer l'argent qu'ils nous doivent. Ils ont déjà utilisé nos services, même s'ils ne le font plus, mais ils nous doivent encore de l'argent. Pouvons-nous appeler ces clients?	Les appels téléphoniques à des fins de perception ne sont pas considérés comme du télémarketing. Par conséquent, ils ne sont pas assujettis aux règles de télémarketing ni à celles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.
51.	Je reçois actuellement des cartes-réponses. Qu'arrivera-t-il à tous les noms dont nous disposons déjà? Le délai de six mois depuis la réception de leur réponse s'appliquera-t-il?	Les cartes-réponses pourraient servir à établir une « relation d'affaires en cours » et il pourrait aussi s'agir d'un moyen efficace d'obtenir le consentement d'un client à ce qu'on l'appelle, qu'il soit ou non inscrit à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Nous vous recommandons d'obtenir un avis indépendant quant à savoir si vos cartes-réponses vous permettraient de communiquer avec des personnes inscrites à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

52.	Il a été mentionné que les organismes de bienfaisance enregistrés sont exemptés – cela signifie-t-il qu'ils n'ont pas à se préoccuper de cette liste nationale de quelque façon que ce soit et qu'ils doivent uniquement se concentrer sur leurs listes internes de numéros de télécommunication exclus?	La <i>Loi sur les télécommunications</i> stipule que les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent pas à une télécommunication « faite par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , ou pour son compte ». Tous les télévendeurs sont toutefois assujettis aux règles générales du CRTC sur le télémarketing – y compris à l'exigence de maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus – quel que soit leur statut relativement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Pour plus de détails, consultez l'annexe à la Décision de télécom CRTC 2008-6. <a href="http://crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm">crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm</a>
53.	Je suis un courtier immobilier et, à ce titre, je suis abonné à un service de ligne directe où les gens peuvent appeler pour écouter divers messages. Même s'ils ne laissent pas de message, j'ai accès à leur numéro de téléphone. Si ce numéro figure sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, puis-je quand même l'utiliser puisque ces gens ont d'abord fait la démarche de me téléphoner?	L'exemption relative aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour « relation d'affaires en cours » s'applique aux appels qui font suite à « une demande – y compris une demande de renseignements – présentée au cours des six mois précédant la date » de l'appel de télémarketing de suivi. Nous vous recommandons d'obtenir un avis indépendant pour savoir si cette exemption s'appliquerait à votre situation particulière.
54.	Si une entreprise commençait ses activités en se spécialisant dans les études de marché, mais qu'elle ajoutait par la suite une question visant à autoriser une société affiliée à communiquer avec le client pour une offre de vente, est-ce légal ou non?	Les appels à des fins de sondage d'opinion publique ou d'études de marché sont exemptés des règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, car il ne s'agit pas d'appels de « télémarketing ». Si un tel appel comprend un élément de sollicitation, ce statut d'exemption pourrait toutefois être contesté. À ce stade, nous ignorons comment le CRTC appliquerait ses règles au type de situation suggéré par cette question.
55.	Les appels d'urgence sont-ils exemptés? Par exemple, pour informer un citoyen que sa rue sera fermée pendant un certain temps.	Oui. De tels appels ne cadreraient pas avec la définition du télémarketing.
56.	Si les appels pour vendre des journaux sont exemptés, qu'en est-il des appels d'agences immobilières?	Le Parlement a déterminé que les appels pour vendre des abonnements à des journaux largement diffusés seraient exemptés de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Aucune exemption du genre n'a été établie pour les appels associés aux agences immobilières.
57.	S'attend-on à ce que les organismes de bienfaisance ne disposent plus d'une exemption à l'avenir?	Bell n'est au courant d'aucun plan visant à modifier la législation qui a créé l'exemption relative aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour les organismes de bienfaisance enregistrés.

58.	Pouvez-vous me dire si un appel de suivi à un client éventuel qui s'est montré intéressé par un produit est considéré comme de la sollicitation ou non?	Les appels à des clients éventuels à des fins de sollicitation seraient considérés comme étant du télémarketing. Toutefois, aux fins de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, l'exemption pour « relation d'affaires en cours » s'appliquerait aux appels qui font suite à « une demande – y compris une demande de renseignements – présentée au cours des six mois précédant la date » de l'appel de télémarketing de suivi.
59.	Si un télévendeur appelle des numéros de téléphone d'affaires à partir d'un rapport de la firme Dun And Bradstreet, la législation sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus s'applique-t-elle dans son cas ou est-il exclu parce qu'il n'appelle que des numéros de téléphone d'affaires?	Les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent pas aux appels effectués auprès d'un client d'affaires.
60.	Un organisme à but non lucratif profite-t-il de la même exemption qu'un organisme de bienfaisance? En d'autres termes, si une entreprise remet tous ses profits après dépenses à un organisme de bienfaisance enregistré, cela l'exempte-t-elle de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	La <i>Loi sur les télécommunications</i> stipule que les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent pas à une télécommunication « faite par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , ou pour son compte ». Il n'existe aucune autre exemption visant spécifiquement les organismes à but non lucratif.
61.	Quelles seront les répercussions de la législation nationale sur les numéros de télécommunication exclus pour les organismes à but non lucratif qui s'efforcent de trouver du financement pour leurs causes? Devront-ils inclure une option concernant la liste des numéros de télécommunication exclus dans leurs documents de sollicitation? Il arrive par ailleurs que les organismes à but non lucratif appellent leurs donateurs pour obtenir de nouveaux renseignements concernant leur adresse ou leur carte de crédit (dans le cas des donateurs mensuels dont la carte a expiré). Quelles seront les répercussions de la législation nationale sur les numéros de télécommunication exclus lorsque ces donateurs auront oublié qu'ils ont déjà donné?	Voir la réponse à la question n° 60.  Les organismes à but non lucratif peuvent profiter des mêmes exemptions relatives aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus que les autres télévendeurs, comme l'exemption pour relation d'affaires en cours. En outre, les organismes à but non lucratif pourraient obtenir le consentement explicite de leurs donateurs qu'ils souhaitent appeler. Les appels de service, comme ceux effectués pour mettre à jour les renseignements sur les personnes, peuvent aussi être exemptés s'ils n'incluent aucun élément de sollicitation.

62.	Si le client actuel d'une entreprise lui transmet le numéro de téléphone d'une autre personne, peut-elle l'appeler?	La règle générale est que les télévendeurs ne peuvent appeler les consommateurs dont les numéros de téléphone figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus sans leur consentement explicite, à moins que l'une des exemptions ne s'applique. Aucune exemption ne fait spécifiquement référence aux clients recommandés.
63.	Si un client a acheté son véhicule automobile il y a plus de 18 mois, que ce dernier est toujours sous garantie et toujours financé, mais que son entretien n'a pas été effectué et que nous devons néanmoins honorer la garantie, est-ce toujours considéré comme une relation d'affaires aux fins de la législation nationale concernant les numéros de télécommunication exclus? Pouvons-nous communiquer avec lui même s'il est inscrit à la liste pour savoir s'il a fait effectuer l'entretien de son véhicule?	L'exemption relative aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour relation d'affaires en cours permet aussi aux entreprises de communiquer avec les consommateurs lorsqu'une telle télécommunication découle « de tout autre contrat, conclu par écrit entre le destinataire de la télécommunication et la personne ou l'organisme pour le compte duquel elle est faite, qui est toujours en vigueur ou qui est venu à échéance dans les dix-huit mois précédant la télécommunication ».  Dans la présente situation, il semble que le contrat écrit (c.-à-d. la garantie) suffit à établir une relation d'affaires en cours, qui permet à l'entreprise de communiquer avec le client à des fins de télémarketing. Nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants pour guider vos plans de télémarketing dans de telles situations.
64.	Si un client n'a pas acheté son véhicule à notre concession, mais qu'il y est venu le faire réparer dans les 18 mois qui ont suivi, c'est considéré comme une relation d'affaires. Puis-je alors l'appeler pour lui proposer d'autres promotions et produits, même s'il est inscrit sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	L'exemption relative aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour relation d'affaires en cours permet aux entreprises de communiquer avec des clients qui ont acheté leurs produits ou services dans les 18 mois précédents.
65.	Si un consommateur inscrit sur Liste nationale de numéros de télécommunication exclus signe un consentement avec une entreprise et ne demande pas de cesser les appels, cette dernière peut-elle continuer de l'appeler ou doit-elle quand même valider son numéro?	Les télévendeurs ne peuvent appeler les consommateurs dont le numéro de téléphone figure sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus sans leur consentement explicite à recevoir des appels de télémarketing, à moins que l'une des exemptions ne s'applique. Ainsi, si vous avez la preuve du consentement explicite d'un consommateur à recevoir des appels de télémarketing de votre part, vous n'avez pas à vous soucier de savoir si son numéro de téléphone figure ou non sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Pour de plus amples renseignements sur les formes acceptables de consentement explicite, consultez la partie V des règles du CRTC.  <a href="http://crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-48.htm">crtc.gc.ca/fra/archive/2007/dt2007-48.htm</a>
66.	Si une entreprise a une relation d'affaires en cours avec un client et qu'elle fait des appels pour confirmer des rendez-vous, peut-elle faire ces appels peu importe que le client soit inscrit ou non sur la Liste	Les appels pour confirmer un rendez-vous devraient être acceptables, que le destinataire soit inscrit ou non sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. De tels appels ne pourraient être qualifiés de télémarketing étant donné qu'ils ne comportent aucun élément de sollicitation et que, en tout état de cause, ils seraient assujettis à l'exemption pour relation

	nationale de numéros de télécommunication exclus?	d'affaires en cours.  Voir également la réponse à la question n° 45.
67.	À titre de concessionnaire automobile, sommes-nous assujettis aux règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus lorsque nous communiquons avec nos clients?	Les règles s'appliquent généralement aux appels de télémarketing, lesquels sont définis comme étant des appels non sollicités à des fins de sollicitation. Des exemptions aux règles relatives à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ont été établies dans le cas des entreprises qui communiquent avec leurs clients (voir la réponse à la question n° 66). En outre, les règles ne s'appliquent pas aux appels qui n'ont rien à voir avec du télémarketing, comme les appels à des fins de perception d'un compte.
68.	Un organisme de bienfaisance peut-il faire de la sollicitation téléphonique auprès de nouveaux donateurs potentiels pour amasser des fonds ou pour vendre des produits?	La <i>Loi sur les télécommunications</i> stipule que les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne s'appliquent pas à une télécommunication « faite par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , ou pour son compte ». Tous les télévendeurs sont toutefois assujettis aux règles générales du CRTC sur le télémarketing – y compris à l'exigence de maintenir une liste interne de numéros de télécommunication exclus – quel que soit leur statut relativement à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Pour plus de détails, consultez l'annexe à la Décision de télécom CRTC 2008-6.  <a href="http://crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm">crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6-1.htm</a>
69.	De manière générale, nous ne vendons habituellement qu'aux clients d'affaires. Cependant, il arrive à l'occasion qu'on nous demande de faire un appel de suivi à un client potentiel qui n'est peut-être pas une entreprise mais plutôt, un bénévole représentant un organisme communautaire ou une équipe sportive. Ces appels peuvent aboutir directement à un numéro autre qu'un numéro de téléphone d'affaires. Devons-nous nous soucier de vérifier ces numéros en regard de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	Les exemptions à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus sont généralement établies en fonction du but de l'appel. Si votre organisme travaille dans la mise en marché de produits ou de services qui ne s'adressent qu'à d'autres entreprises, et que vos listes d'appel sont raisonnablement conçues pour ne contenir que des numéros d'affaires, vos appels seraient admissibles à l'exemption prévue pour les appels entre entreprises. Cependant, le CRTC considère que les clients recommandés ne devraient pas être admissibles à une exemption de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. En conséquence, à moins d'avoir une raison de croire qu'il s'agit de clients d'affaires, il y a un risque que le CRTC trouve que ces appels devraient être soumis aux restrictions concernant la liste des numéros exclus.
70.	Pourriez-vous me donner quelques précisions concernant l'exemption du marketing d'affaires aux clients d'affaires? (P. ex., envoi de télécopie aux clients d'affaires.)	Les appels de télémarketing entre entreprises ne sont pas visés par les règles de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Cependant, ces appels doivent être conformes aux autres règles de télémarketing établies par le CRTC, qui comprennent des restrictions précises concernant les télécopies de télémarketing. Cliquez sur le lien <a href="http://crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1030.htm">crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1030.htm</a> pour de plus amples renseignements.
71.	Si une entreprise appelle un	Les appels pour d'autres fins que la sollicitation, par exemple pour

	consommateur pour le remercier de faire affaire avec elle, est-ce que ce genre d'appel fait l'objet d'une exemption aux règles concernant les numéros exclus?	exprimer un remerciement, ne seraient pas considérés comme du télémarketing. Ainsi, aucune des restrictions de télémarketing, y compris celle ayant trait à l'utilisation de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, ne s'appliquerait.
72.	Est-ce que les appels d'un cabinet de médecin sont visés par la législation sur les numéros de télécommunication exclus?	Nous croyons que les appels d'un cabinet de médecin à d'anciens patients qui ont pour but de « vendre » les services du médecin seraient considérés par le CRTC comme étant des appels de télémarketing. En conséquence, ces appels seraient visés par ces règles. Cela étant dit, dans le cadre de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, ces appels pourraient être admissibles à l'exemption pour « relation d'affaires en cours » s'ils sont faits dans les 18 mois suivant la dernière visite du patient.
73.	Si quelqu'un a déjà été notre client dans le passé, pouvons-nous toujours l'appeler au sujet de promotions à venir?	Les appels aux clients avec lesquels vous avez eu une relation d'affaires au cours des 18 derniers mois seraient admissibles à l'exemption pour « relation d'affaires en cours » prévue dans la législation sur les numéros exclus. Cependant, vous devriez toujours vous conformer aux autres règles de télémarketing du CRTC, y compris l'épuration de votre liste d'appel en regard de votre liste interne de numéros exclus.
<b>Questions diverses :</b>		
74.	Nous avons un système téléphonique Mitel. Devrons-nous passer à Bell pour utiliser les outils Analyse des numéros et Recherche de numéros des services Numéros exclus de Bell?	Les services Numéros exclus de Bell ne dépendent pas d'un système téléphonique en particulier.
75.	Le webinaire sur la liste des numéros exclus a-t-il été archivé?	Oui. Voici les liens vers les versions archivées des webinaires sur la liste des numéros exclus...  <b>Français</b> <a href="http://events.startcast.com/events/launch.asp?EventID=3EF89DC8-0CC7-488C-9FE8-0706A6FC344C">http://events.startcast.com/events/launch.asp?EventID=3EF89DC8-0CC7-488C-9FE8-0706A6FC344C</a>  <b>Anglais</b> <a href="http://events.startcast.com/events/launch.asp?EventID=5458B586-20DC-4870-985E-9CE8B97474C2">http://events.startcast.com/events/launch.asp?EventID=5458B586-20DC-4870-985E-9CE8B97474C2</a>
76.	Combien de consommateurs se sont inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus?	Environ 3 millions de numéros étaient inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus au 31 octobre 2008.

## Questions sur les solutions Numéros exclus de Bell :

77.	La solution Recherche de numéros de Bell pourrait-elle être un outil efficace dans le cas d'un centre d'appels qui ne fait que de la sollicitation au hasard?	<p>Tous les services Numéros exclus de Bell, y compris l'application Recherche de numéros, sont des outils efficaces pour la sollicitation au hasard et constituent des solutions qui offrent une garantie contre les pénalités coûteuses associées à toute violation de la loi sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus*.</p> <p>Voici un bref aperçu de la gamme de services Numéros exclus de Bell :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Outil Recherche de numéros</b> – L'outil Recherche de numéros vérifie les numéros sur demande dans une base de données hébergée qui est unique et qui appartient à votre entreprise. Il vérifie que les numéros ne figurent pas dans les listes de restrictions existantes et les résultats de la vérification sont envoyés directement au bureau.</li> <li>○ <b>Outil Analyse des numéros</b> – L'outil Analyse des numéros vérifie automatiquement tous les essais de composition en regard des restrictions existantes, y compris les listes fédérales, provinciales et internes.</li> <li>○ <b>Validation des données</b> – Cette application hébergée très puissante est conçue pour les centres d'appels de départ à volume élevé qui utilisent des dispositifs de composition automatique. Elle fournit des fonctions complètes de recherche, de vérification et de modification avec des aptitudes multiples de campagne.</li> <li>○ <b>Outil Analyse des exceptions</b> – L'outil Analyse des exceptions gère automatiquement les exceptions pour créer des occasions d'appel à de nouveaux clients. Les numéros de téléphone sont vérifiés et les appels sont acheminés dans les cas où les règles d'exception permettent l'appel ou sont bloqués dans les cas contraires.</li> </ul> <p><small>*Garantie fournie par Gryphon Networks Corp. aux clients de Bell. Sous réserve du respect des modalités de l'entente de service par le client.</small></p>
78.	Quel est le tarif pour avoir accès à la protection Bell?	Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gamme de services Numéros exclus de Bell, incluant la tarification, communiquez avec votre conseiller Bell ou consultez <a href="http://www.bell.ca/numerosaffairesexclus">www.bell.ca/numerosaffairesexclus</a> pour plus d'information ou pour demander que l'on communique avec vous.
79.	Y a-t-il une version de démonstration disponible concernant la gamme de services Numéros exclus de Bell?	La gamme de services Numéros exclus de Bell est très conviviale et intuitive. Au besoin, une version de démonstration à l'intention d'un client peut être prévue.
80.	Puis-je utiliser l'application Recherche de numéros à partir d'une ligne VoIP (Voix sur IP)?	Les services Numéros exclus de Bell ne dépendent pas de lignes téléphoniques (p. ex. VoIP) ou d'un système téléphonique en particulier.
81.	Si une entreprise voulait avoir les services Numéros exclus de Bell, pourrait-elle s'abonner seulement à deux services ou devrait-elle obligatoirement prendre les trois?	Les services Numéros exclus de Bell sont offerts comme services indépendants ou groupés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gamme de services Numéros exclus de Bell, incluant la tarification, communiquez avec votre conseiller Bell ou consultez <a href="http://bell.ca/numerosaffairesexclus">bell.ca/numerosaffairesexclus</a> pour plus d'information ou pour demander que l'on communique avec vous.

82.	Quel numéro de téléphone s'affiche lorsqu'on utilise l'application Analyse des numéros?	Le client peut préciser le numéro de téléphone à afficher dans l'application Analyse des numéros.
83.	Nous sommes des télévendeurs situés au Nouveau-Brunswick et notre fournisseur de services de télécommunication est Bell Aliant. Pouvons-nous utiliser la gamme de services Numéros exclus de Bell, par exemple l'Analyse des numéros?	Il y a des limites quant aux services Numéros exclus de Bell offerts dans les provinces maritimes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gamme de services Numéros exclus de Bell, incluant la tarification, communiquez avec votre conseiller Bell Aliant ou consultez <a href="http://bell.ca/numerosaffairesexclus">bell.ca/numerosaffairesexclus</a> pour plus d'information ou pour demander que l'on communique avec vous.