

Les modalités de service (article 10 du Tarif général) des services de télécommunications réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) établissent les droits et obligations à la fois de Bell Canada et de ses abonnés.



Table des matières

| | |
|--|----|
| Paragraphe 1 - Généralités | 1 |
| Paragraphe 2 - Date d'entrée en vigueur des modifications..... | 1 |
| Paragraphe 3 - Obligation de fournir le service | 2 |
| Paragraphe 4 - Installations de Bell Canada | 2 |
| Paragraphe 5 - Droit de Bell Canada de pénétrer dans les lieux | 3 |
| Paragraphe 6 - Service de ligne à deux et à quatre abonnés..... | 3 |
| Paragraphe 7 - Dépôts et autres garanties | 3 |
| Paragraphe 8 - Restrictions à l'utilisation du service | 4 |
| Paragraphe 9 - Responsabilité de l'abonné pour les appels | 5 |
| Paragraphe 10 - Procédure de contestation | 5 |
| Paragraphe 11 - Confidentialité des renseignements sur l'abonné | 5 |
| Paragraphe 12 - Annuaire | 6 |
| Paragraphe 13: - Erreurs et omissions dans l'annuaire | 7 |
| Paragraphe 14: - Changement de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par Bell Canada | 7 |
| Paragraphe 15: - Remboursements en cas de problèmes de service | 7 |
| Paragraphe 16 - Limitation de la responsabilité de Bell Canada | 8 |
| Paragraphe 17 - Délai de paiement | 9 |
| Paragraphe 18 - Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés | 9 |
| Paragraphe 19 - Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés | 10 |
| Paragraphe 20 - Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service | 10 |
| Paragraphe 21 - Résiliation par l'abonné..... | 11 |
| Paragraphe 22 - Suspension ou résiliation du service par Bell Canada | 12 |

Les modalités de service (article 10 du Tarif général) des services de télécommunications réglementés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) établissent les droits et obligations à la fois de Bell Canada et de ses abonnés. Elles ont été approuvées par le CRTC, et sont en vigueur depuis le 25 septembre 1986.

Paragraphe 1 - Généralités

1.1 À moins de disposition contraire, les présentes Modalités s'appliquent aux services assujettis à un tarif approuvé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

1.2 Les présentes Modalités ne limitent pas la responsabilité de Bell Canada dans les cas de faute délibérée ou de négligence grossière ou de bris de contrat résultant de la négligence grossière de Bell Canada.

1.3 Les services tarifés offerts par Bell Canada sont assujettis aux modalités et conditions énoncées dans:

- (a) les présentes Modalités;
- (b) les dispositions applicables des Tarifs de Bell Canada; et
- (c) toute requête écrite, dans la mesure où elle est compatible avec les présentes Modalités ou les Tarifs.

Toutes les dispositions susmentionnées lient Bell Canada et ses abonnés.

Paragraphe 2 - Date d'entrée en vigueur des modifications

2.1 Sous réserve du paragraphe 2.2, les modifications apportées aux présentes Modalités ou aux Tarifs et approuvées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes prennent effet à leur date d'entrée en vigueur, même si les candidats abonnés ou les abonnés n'en ont pas été avisés ou ont reçu leur état de compte ou l'ont réglé à l'ancien tarif.

2.2 Les anciens frais non périodiques pour la transaction en question s'appliquent lorsque le service qui devait être fourni à une date convenue donnée ne l'a pas été, sans qu'il y ait faute de la part du candidat abonné ou de l'abonné et qu'une majoration tarifaire est entrée en vigueur dans l'entre-temps.

Paragraphe 3 - Obligation de fournir le service

3.1 Bell Canada n'est pas tenue de fournir le service à un candidat abonné si:

(a) Bell Canada devrait engager des dépenses inhabituelles que le candidat abonné refuse d'absorber, par exemple, pour obtenir un droit de passage ou entreprendre des travaux spéciaux de construction;

(b) le candidat abonné a, auprès de Bell Canada, un compte en souffrance autre que comme garant; ou

(c) le candidat abonné ne verse pas de dépôt raisonnable ou ne donne pas d'autre garantie exigée en vertu des présentes Modalités.

3.2 Lorsque Bell Canada ne fournit pas de service à la suite d'une demande, elle doit, sur demande, en donner une explication par écrit au candidat abonné.

Paragraphe 4 - Installations de Bell Canada

4.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs ou d'une entente spéciale, Bell Canada doit fournir et monter toutes les installations nécessaires pour fournir le service.

4.2 À la résiliation du service, l'abonné doit remettre l'équipement de Bell Canada.

4.3 Bell Canada doit assumer le coût de l'entretien et des réparations attribuables à l'usure normale de ses installations, mais, lorsque le candidat abonné ou l'abonné exige que des travaux d'entretien et de réparation soient exécutés en dehors des heures normales de travail, elle peut lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. Le présent article ne s'applique pas lorsqu'il en est autrement stipulé dans les Tarifs de Bell Canada ou sur entente spéciale.

4.4 Un abonné qui a, de propos délibéré ou par négligence, occasionné la perte ou l'endommagement d'installations de Bell Canada peut se voir imputer le coût de restauration ou de remplacement. Dans tous les cas, les abonnés sont responsables des dommages occasionnés aux installations de Bell Canada par des installations fournies par eux.

Paragraphe 5 - Droit de Bell Canada de pénétrer dans les lieux

5.1 Les agents et les employés de Bell Canada peuvent, à toute heure raisonnable, pénétrer dans les lieux où le service est ou sera fourni pour installer, inspecter, réparer et enlever ses installations, pour procéder à des inspections et à l'entretien nécessaires lorsqu'un dérangement des installations fournies par l'abonné perturbe le réseau et pour faire la levée des téléphones payants.

5.2 Avant de pénétrer dans les lieux, Bell Canada doit obtenir la permission du candidat abonné, de l'abonné ou d'une autre personne responsable.

5.3 Les paragraphes 5.1 et 5.2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu aux termes d'une ordonnance judiciaire.

5.4 Sur demande, l'agent ou l'employé de Bell Canada doit présenter une pièce d'identité valable de Bell Canada avant de pénétrer dans les lieux.

Paragraphe 6 - Service de ligne à deux et à quatre abonnés

6.1 Au moment où une personne présente une demande d'abonnement au service téléphonique résidentiel, Bell Canada doit lui indiquer les tarifs applicables au service de ligne à deux et à quatre abonnés, s'il est disponible.

6.2 Les abonnés qui veulent opter pour un service de catégorie inférieure s'il est disponible peuvent le faire sans frais.

Paragraphe 7 - Dépôts et autres garanties

7.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs, Bell Canada ne peut jamais exiger de dépôt d'un candidat abonné ou d'un abonné, à moins que celui-ci:

(a) n'ait pas d'antécédents de crédit auprès de Bell Canada et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité;

(b) ait une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de Bell Canada, à cause de ses pratiques de paiement relatives aux services de Bell Canada au cours des deux années qui précèdent; ou

(c) présente manifestement un risque anormal de perte.

7.2 Bell Canada doit informer le candidat abonné ou l'abonné du motif précis de l'exigence d'un dépôt et l'aviser de la possibilité de donner une autre garantie en remplacement du dépôt, par exemple, l'exécution du paiement par un tiers, une lettre de crédit bancaire ou une garantie écrite d'un tiers dont le crédit est établi à la satisfaction de Bell Canada.

7.3 Un candidat abonné ou un abonné peut fournir une autre garantie en remplacement d'un dépôt, sous réserve qu'elle soit raisonnable dans les circonstances.

7.4 Le montant total de tous les dépôts et autres garanties fournis par un candidat abonné ou un abonné ou en son nom ne peut jamais être supérieur à trois mois de frais pour l'ensemble des services, y compris les frais d'interurbain prévus.

7.5 Les dépôts portent intérêt conformément à la formule exposée dans les dispositions pertinentes des Tarifs de Bell Canada.

7.6 Bell Canada doit faire figurer le montant total des dépôts retenus et de l'intérêt couru sur chaque état de compte mensuel de l'abonné.

7.7 Bell Canada doit examiner l'à-propos des dépôts et autres garanties tous les six mois. Lorsqu'il y a résiliation du service ou que les conditions ayant justifié au départ le dépôt n'existent plus, Bell Canada doit rapidement rembourser le dépôt, y compris l'intérêt couru, ou restituer la garantie ou tout autre engagement écrit, en ne conservant que les montants qui lui sont dus par l'abonné.

Paragraphe 8 - Restrictions à l'utilisation du service

8.1 Le service peut être utilisé par l'abonné et toutes les personnes que ce dernier y autorise. Le service téléphonique d'affaires ne peut être utilisé par des co-usagers, selon la définition qu'en donnent les Tarifs de Bell Canada, qu'avec l'autorisation de Bell Canada, conformément aux dispositions pertinentes de ses Tarifs.

8.2 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Bell Canada ou de permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants.

8.3 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Bell Canada ou de permettre qu'ils soient utilisés de manière à empêcher autrui d'en faire un

usage juste et proportionné. Bell Canada peut, à cette fin, limiter l'utilisation de ses services, au besoin. Bell Canada peut exiger, dans le cas de tout abonné de ligne commune qui nuit indûment à l'utilisation de tout autre service sur la même ligne, qu'il obtienne un service de catégorie supérieure, lorsque les installations voulues existent.

8.4 Les installations de Bell Canada ne doivent pas être réagencées, débranchées, enlevées, réparées ou autrement perturbées sauf dans des cas d'urgence ou à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de Bell Canada ou en vertu d'une entente spéciale. Tout équipement terminal fourni par l'abonné peut être raccordé aux installations de Bell Canada, conformément aux dispositions du Tarif général, ou en vertu d'une entente spéciale.

8.5 Personne, sauf Bell Canada, ne peut, directement ou indirectement, exiger de paiement de toute personne pour l'utilisation de tout service de Bell Canada, à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de Bell Canada ou en vertu d'une entente spéciale.

Paragraphe 9 - Responsabilité de l'abonné pour les appels

9.1 Les abonnés sont responsables du paiement de tous les appels faits de leurs appareils téléphoniques et des appels qui y sont acceptés, peu importe par qui.

Paragraphe 10 - Procédure de contestation

10.1 Les abonnés peuvent contester les frais d'appels qui, à leur avis, n'ont pas été faits de leurs appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés. La procédure de contestation exposée dans les premières pages des annuaires téléphoniques devrait être suivie, et les abonnés doivent régler la partie non contestée de l'état de compte.

Paragraphe 11 - Confidentialité des renseignements sur l'abonné

11.1 À moins que l'abonné n'y consente par écrit ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Bell Canada détient au sujet d'un abonné, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit de l'abonné, sont confidentiels, et Bell Canada ne peut les communiquer à nul autre que:

- l'abonné;

- une personne qui, de l'avis raisonnable de Bell Canada, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire de l'abonné;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir à l'abonné des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; ou
- un mandataire de Bell Canada dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

11.2 La responsabilité de Bell Canada relativement à la divulgation de renseignements contrairement aux prescriptions du paragraphe 11.1 n'est pas limitée par le paragraphe 16.1.

11.3 Sur demande, les abonnés ont le droit d'examiner tous les renseignements que Bell Canada détient au sujet de leur service.

Paragraphe 12 - Annuaires

12.1 Les abonnés ont le droit de recevoir gratuitement autant d'exemplaires du plus récent annuaire téléphonique pour leur district, pages blanches et Pages Jaunes*, et autant d'exemplaires des nouveaux annuaires à jour au fur et à mesure de leur publication, qui sont raisonnablement requis, jusqu'à concurrence d'un exemplaire par poste téléphonique fourni par l'abonné ou Bell Canada.

12.2 Bell Canada doit fournir gratuitement à l'abonné les annuaires de remplacement requis, compte tenu de l'usure normale.

12.3 Le contenu des annuaires de Bell Canada ne peut être publié ou reproduit de quelque manière que ce soit, sans le consentement écrit de Bell Canada.

Paragraphe 13: - Erreurs et omissions dans l'annuaire

13.1 Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions normales des pages blanches et Pages Jaunes* de l'annuaire, que l'erreur ou l'omission ait trait ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de Bell Canada se limite à rembourser ou à annuler tous les frais d'inscription pertinents pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite. Toutefois, lorsque l'erreur ou l'omission résulte de la négligence de Bell Canada, Bell Canada est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

13.2 Dans le cas d'erreurs dans les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et Pages Jaunes de l'annuaire, Bell Canada doit, à moins que les installations de centraux n'existent pas, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause.

Paragraphe 14: - Changement de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par Bell Canada

14.1 Les abonnés n'ont aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone qui leur sont attribués. Bell Canada peut changer ces numéros, pourvu qu'elle ait des motifs raisonnables de le faire et qu'elle ait donné par écrit un préavis raisonnable aux abonnés touchés, indiquant le motif et la date prévue du changement. En cas d'urgence, un avis de vive voix, avec confirmation par écrit subséquente, suffit.

14.2 Chaque fois que Bell Canada change de son propre chef le numéro de téléphone d'un abonné, elle doit, à moins que le nombre de raccordements de centraux soit insuffisant, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause, selon la première des deux éventualités.

Paragraphe 15: - Remboursements en cas de problèmes de service

15.1 En cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs ou de défauts de transmission, ou de pannes ou de défauts des

* Marque de commerce de Télé-Direct (Publications) Inc.

installations de Bell Canada, la responsabilité de Bell Canada se limite à rembourser, sur demande, les frais proportionnellement au temps que le problème a duré. Pour ce qui est du service interurbain et du service de ligne privée de brève durée, le montant du remboursement doit être calculé de la même manière, sous réserve que Bell Canada soit avisée rapidement du problème. Aucune demande de remboursement n'est nécessaire lorsqu'un problème de service local de base dure 24 heures ou plus à partir du moment où Bell Canada est avisée du problème. Toutefois, lorsque le problème est attribuable à la négligence de Bell Canada, Bell Canada est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

Paragraphe 16 - Limitation de la responsabilité de Bell Canada

16.1 Sauf pour ce qui est de blessures physiques, de décès ou de dommages aux locaux de l'abonné ou à d'autres biens occasionnés par sa négligence, la responsabilité de Bell Canada dans le cas de négligence, y compris la négligence relative aux services d'interception, de renvoi d'appel et d'urgence de téléphones payants, ainsi que le bris de contrat résultant de la négligence de Bell Canada, se limite à 20 \$ et trois fois les montants remboursés ou annulés conformément aux paragraphes 13.1 et 15.1, selon le cas, le plus élevé des deux montants étant retenu.

16.2 Bell Canada n'est pas responsable:

- (a) de tout acte ou de toute omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées aux fins du raccordement avec des endroits que Bell Canada ne dessert pas directement;
- (b) de déclarations diffamatoires ou de violations de droits d'auteur découlant d'information transmise ou reçue par l'intermédiaire des installations de Bell Canada;
- (c) de violations de brevets résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par l'abonné avec les installations de Bell Canada; ou
- (d) de violations de droits d'auteur ou de marques de commerce, de fausses représentations ou d'actes de concurrence déloyale résultant de messages publicitaires fournis par un abonné ou de l'inscription d'un abonné dans un annuaire téléphonique, sous réserve que ces messages

publicitaires ou les renseignements contenus dans cette inscription aient été reçus de bonne foi dans le cours normal des affaires.

Paragraphe 17 - Délai de paiement

17.1 Sous réserve des paragraphes 17.2 et 17.3, un compte ne peut être considéré comme étant en souffrance avant que le délai fixé par le Tarif de Bell Canada pour l'application d'un supplément de retard ne soit expiré.

17.2 Dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, lorsqu'un abonné a engagé un montant élevé de frais d'interurbain et présente un risque anormal de perte pour Bell Canada, celle-ci peut, avant la date de facturation normale, demander à l'abonné un paiement provisoire pour les frais non périodiques accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question. Dans ces cas-là, sous réserve du paragraphe 17.3, les frais peuvent être considérés comme étant en souffrance trois jours après avoir été engagés ou trois jours après que Bell Canada en a exigé le paiement selon la dernière de ces deux éventualités.

17.3 Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que Bell Canada ait des motifs raisonnables de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

17.4 Bell Canada peut demander le paiement immédiat dans des situations extrêmes, sous réserve qu'un avis ait été signifié conformément au paragraphe 17.2 et que le risque anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la signification de l'avis ou que Bell Canada ait des motifs raisonnables de croire que l'abonné a l'intention de frauder Bell Canada.

Paragraphe 18 - Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés

18.1 À moins de fraude de la part de l'abonné à l'égard de frais, les abonnés ne sont pas tenus de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque:

(a) dans le cas de frais périodiques ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un an à compter de la date où ils ont été engagés; ou

(b) dans le cas de frais non périodiques autres que pour un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de 150 jours, à compter de la date où ils ont été engagés.

18.2 Dans les circonstances décrites au paragraphe 18.1, sauf en cas de fraude de la part de l'abonné, Bell Canada ne peut imputer à l'abonné d'intérêt sur le montant corrigé. Si l'abonné est incapable de régler rapidement le plein montant du, Bell Canada doit tenter de négocier un accord raisonnable de paiements différés.

Paragraphe 19 - Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés

19.1 Dans les cas de frais périodiques facturés par erreur ou surfacturés, un abonné doit obtenir un crédit pour le montant excédentaire, avec effet rétroactif à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, un abonné qui ne conteste pas les frais dans un délai d'un an suivant la date d'un état de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais perd le droit de se voir créditer le montant excédentaire pour la période précédant la date de cet état de compte.

19.2 Les frais non périodiques facturés par erreur ou surfacturés doivent être crédités, pourvu que l'abonné les ait contestés dans un délai de 150 jours suivant la date de l'état de compte.

19.3 Un abonné qui obtient un crédit pour des frais facturés par erreur ou surfacturés a également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, au taux d'intérêt payable sur les dépôts qui s'appliquait durant la période en question.

Paragraphe 20 - Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service

20.1 La durée minimale du contrat pour les services de Bell Canada est d'un mois à compter de la date de prestation du service, sauf dans les cas où des travaux spéciaux de construction s'imposent ou des montages spéciaux sont installés et que Bell Canada a stipulé une période plus longue, ou sauf stipulation contraire dans Tarifs de Bell Canada.

20.2 L'abonné qui annule ou reporte une demande de service avant le début des travaux d'installation ne peut en être imputé par Bell Canada. Les travaux d'installation sont considérés comme ayant débuté lorsque l'abonné a avisé Bell Canada d'aller de l'avant et que Bell Canada a engagé des dépenses pertinentes. L'abonné qui annule ou reporte une demande de service après le début des travaux d'installation, mais avant le début du service, se voit imputer le moindre des frais intégraux de la totalité de la période minimale du contrat plus les frais d'installation et les coûts estimatifs engagés aux fins de

l'installation moins le recouvrement net estimatif. Les coûts d'installation estimatifs comprennent le coût de l'équipement et du matériel non recouvrables expressément fournis ou utilisés, plus le coût d'installation, notamment les services techniques, les fournitures, la main-d'oeuvre et la supervision, ainsi que toute autre dépense résultant des travaux d'installation et d'enlèvement.

Paragraphe 21 -Résiliation par l'abonné

21.1 Les abonnés qui en donnent un préavis raisonnable à Bell Canada peuvent résilier leur abonnement au terme de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler les frais exigibles pour le service qui a été fourni.

21.2 Les abonnés peuvent résilier leur abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances ci-après, les frais exigibles pour le service qui a été fourni:

(a) lorsque l'abonné décède au cours de la période minimale du contrat, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée du décès;

(b) lorsque les lieux occupés par l'abonné sont détruits, endommagés ou interdits d'occupation en raison d'un incendie ou d'autres causes indépendantes de la volonté de l'abonné et doivent être abandonnés, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée de la situation;

(c) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour les-quelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque la personne inscrite ou tout co-usager décède ou s'abonne à un service téléphonique distinct, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée du décès ou à la date d'entrée en vigueur du service distinct;

(d) lorsqu'un changement du secteur à tarif de base, de circonscription ou de zone de desserte locale touche le service à l'abonné, la résiliation prend effet à la date à laquelle Bell Canada est avisée du désir de l'abonné de résilier son abonnement;

(e) lorsqu'un abonné remplace tout service de Bell Canada par un autre service de Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de la substitution, sous réserve des modalités des Tarifs de Bell Canada et, nonobstant l'alinéa 1.3(c), des modalités du contrat de service pertinent;

(f) lorsque le service d'un abonné est repris sans interruption par un nouvel abonné au même endroit, la résiliation dans le cas du premier abonné prend effet à la date de la reprise. Toutefois, si, à ce moment-là, le nouvel abonné abandonne l'un des services ou l'une des installations acceptés au départ, le premier abonné doit régler tous les frais du service ou des installations ainsi abandonnés pour toute la période minimale du contrat;

(g) lorsque les circonstances prévues aux alinéas 21.2(a) à (f) ne s'appliquent pas, que la période minimale du contrat est supérieure à un mois au même endroit et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet au moment où l'abonné acquitte les frais de résiliation prescrits dans le contrat relatif au service en question ou, lorsque de tels frais ne sont pas prescrits, des frais de résiliation équivalant à la moitié du montant des frais restants pour la partie non écoulée de la période minimale du contrat; et

(h) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque l'inscription a paru dans un annuaire et que l'abonnement est résilié ou que la personne inscrite ou le co-usager déménage et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de résiliation ou du déménagement, sous réserve d'un montant minimal d'un mois de frais et à partir du moment où aucun service de renvoi d'appel n'est fourni de l'ancien au nouveau numéro.

Paragraphe 22 - Suspension ou résiliation du service par Bell Canada

22.1 Bell Canada ne peut suspendre ou résilier le service d'un abonné que si celui-ci:

(a) omet de régler un compte en souffrance, pourvu que ce compte dépasse 50 \$ ou soit en souffrance depuis plus de deux mois;

(b) omet de verser un dépôt ou de donner une autre garantie raisonnables lorsqu'il est requis de le faire en vertu des présentes Modalités;

(c) ne se conforme pas aux conditions d'un accord de paiements différés;

(d) refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à Bell Canada de pénétrer dans les lieux, conformément aux paragraphes 5.1 et 5.2;

(e) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Bell Canada de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;

(f) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Bell Canada dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;

(g) contrevient aux paragraphes 8.4 ou 8.5; ou

(h) n'effectue pas le paiement demandé par Bell Canada conformément au paragraphe 17.4.

22.2 Bell Canada ne peut suspendre ou résilier le service dans les circonstances ci-après:

(a) le fait de ne pas régler des frais non tarifés;

(b) le fait de ne pas régler des frais pour une catégorie de service différente dans des locaux différents ou des frais de service au nom d'un autre abonné, y compris le fait de ne pas régler le compte d'un autre abonné comme garant;

(c) lorsque l'abonné est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable de paiements différés; ou

(d) lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée est contesté, pourvu que les montants exigibles non contestés soient acquittés et que Bell Canada n'ait pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

22.3 Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du service, Bell Canada doit donner à l'abonné un pré-avis raisonnable indiquant:

(a) le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée et le montant dû (le cas échéant);

(b) la date prévue de la suspension ou de la résiliation;

(c) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation est le fait de ne pas avoir réglé des frais);

(d) les frais de rétablissement du service:

(e) le numéro de téléphone d'un représentant de Bell Canada avec lequel il est possible de discuter de tout litige; et

(f) le fait que les litiges non réglés avec ce représentant peuvent être déférés à un cadre supérieur de Bell Canada. Lorsque Bell Canada n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec l'abonné, elle doit signifier un tel préavis à l'adresse de facturation.

22.4 Outre le préavis exigé en vertu du paragraphe 22.3, Bell Canada doit, au moins vingt-quatre heures avant la suspension ou la résiliation du service, aviser l'abonné ou une autre personne responsable que la suspension ou la résiliation du service est imminente, à moins:

(a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés;

(b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger Bell Canada d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou

(c) que la suspension ou la résiliation ne soit le résultat d'un défaut de paiement sur demande de Bell Canada conformément au paragraphe 17.4.

22.5 Sauf lorsque l'abonné y consent ou dans des circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation du service ne peut se faire que les jours d'affaires, entre 8 h et 16 h, à moins qu'il s'agisse de la veille d'un jour non ouvrable, auquel cas le débranchement ne peut se faire après midi.

22.6 La suspension ou la résiliation du service ne dispense pas l'abonné de l'obligation de verser toute somme due à Bell Canada.

22.7 Dans le cas de services suspendus, à moins que la suspension ne se produise au cours de la période minimale du contrat, Bell Canada doit accorder une réduction au pro rata du nombre de jours de suspension, en fonction des frais mensuels exigés pour ces services.

22.8 Bell Canada doit rétablir le service sans retard indu, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation du service n'existent plus ou qu'un paiement ou un accord de paiements différés a été négocié.

22.9 Lorsqu'il devient manifeste que la suspension ou la résiliation du service s'est produite par erreur ou de manière autrement irrégulière, Bell Canada doit rétablir le service au plus tard durant les heures d'affaires du jour ouvrable

suisant, sauf dans le cas de circonstances exceptionnelles qui l'en empêchent, et aucuns frais de rétablissement du service ne doivent être exigés.