



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

## CRTC Tariff Regulations

## Règlement sur les tarifs du CRTC

SOR/79-555

DORS/79-555

Current to April 18, 2022

À jour au 18 avril 2022

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to April 18, 2022. Any amendments that were not in force as of April 18, 2022 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 18 avril 2022. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 18 avril 2022 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Regulations Respecting the Form and Publication of Tariffs

- 1 Short Title
- 2 Interpretation
- 3 Approval of Tariffs
- 4 Form and Style of Tariffs
- 5 Contents of Tariffs
- 6 Index of Tariffs
- 7 Pagination of Tariffs
- 8 Tariff to Define Rate Area Boundaries
- 9 Tariff to Specify Extent of Extended-area Service
- 10 Reference Marks
- 11 Inspection of Tariffs
- 12 Publication of Tariffs
- 13 Notice to Be Printed in Directory

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement concernant la forme et la publication des tarifs

- 1 Titre abrégé
- 2 Interprétation
- 3 Approbation des tarifs
- 4 Présentation des tarifs
- 5 Contenu des tarifs
- 6 Index des tarifs
- 7 Pagination des tarifs
- 8 Délimitation des secteurs à tarif
- 9 Étendue du service régional
- 10 Symboles
- 11 Consultation des tarifs
- 12 Publication des tarifs
- 13 Avis dans l'annuaire

---

Registration  
SOR/79-555 July 27, 1979

CANADIAN RADIO-TELEVISION AND  
TELECOMMUNICATIONS COMMISSION ACT

**CRTC Tariff Regulations**

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission,

**(a)** pursuant to section 17 of the *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act*, hereby rescinds *Tariff Circular 3, Regulations Governing the Construction, Filing and Posting of Telegraph and Telephone Tariffs by Telegraph and Telephone Companies*, made by General Order No. 843 dated 1 April, 1959 of the Board of Transport Commissioners for Canada; and

**(b)** pursuant to subsection 14(2) of the *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act* and section 270, subsections 320(3), 320(6) and 321(5) of the *Railway Act* hereby makes the annexed *Regulations Respecting the Form and Publication of Tariffs* to be effective 20 July, 1979, with the exception of subsections 4(3), 4(4) and 4(6) thereof which come into effect on 1 July, 1980.

Ottawa, July 20th, 1979

Enregistrement  
DORS/79-555 Le 27 juillet 1979

LOI SUR LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

**Règlement sur les tarifs du CRTC**

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes,

**(a)** conformément à l'article 17 de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, annule par la présente le *Règlement régissant l'établissement, le dépôt et l'affichage des tarifs télégraphiques et téléphoniques par les compagnies de télégraphe et de téléphone (Circulaire de tarif n° 3)* émises par la Commission des transports du Canada dans l'Ordonnance générale n° 843 du 1<sup>er</sup> avril 1959; et,

**(b)** conformément au paragraphe 14(2) de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* et à l'article 270, aux paragraphes 320(3), 320(6) et 321(5) de la *Loi sur les chemins de fer* énonce, ci-joint, le *Règlement concernant la forme et la publication des tarifs* qui entreront en vigueur à compter du 20 juillet 1979, sauf les paragraphes 4(3), 4(4) et 4(6) qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1980.

Ottawa, le 20 juillet 1979

---

## **Regulations Respecting the Form and Publication of Tariffs**

### **Short Title**

**1** These Regulations may be cited as the *CRTC Tariff Regulations*.

### **Interpretation**

**2** In these Regulations, all words and expressions have the same meaning as in the *CRTC Telecommunications Rules of Procedure*.

### **Approval of Tariffs**

**3** No regulated company shall apply any tariff unless the tariff has been approved by the Commission.

### **Form and Style of Tariffs**

**4 (1)** The tariffs of every regulated company shall be in loose-leaf form, on pages of uniform size, 21.5 centimetres wide by 28 centimetres long, and shall be prepared in legible form by a duplicating process that ensures accuracy in all copies.

**(2)** No alteration or erasure in the original text is permitted in any tariff filed with the Commission or made available to the public.

**(3)** The tariffs of every regulated company shall be numbered consecutively, using the block of tariff numbers assigned to the company in the table to this section, and each number shall be prefixed by the letters "CRTC".

**(4)** The first tariff of a regulated company numbered as required by subsection (3) shall be the index of tariffs required to be published under section 6 and where a General Tariff is published by the company, its second tariff shall be the General Tariff of the company.

**(5)** Where a regulated company has not been assigned a block of numbers in the table to this section, that company may apply *ex parte* to the Commission to have such a block assigned to it.

**(6)** Where the Commission determines that a regulated company serves a significant proportion of subscribers in both official languages, every tariff of that company filed

## **Règlement concernant la forme et la publication des tarifs**

### **Titre abrégé**

**1** Le présent règlement peut être cité sous le titre : *Règlement sur les tarifs du CRTC*.

### **Interprétation**

**2** Dans le présent règlement, tous les termes ont le même sens que dans les *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*.

### **Approbation des tarifs**

**3** Les tarifs d'une société réglementée doivent, avant leur entrée en vigueur, être approuvés par le Conseil.

### **Présentation des tarifs**

**4 (1)** Les tarifs d'une société réglementée sont présentés sous forme de cahiers à feuilles mobiles de 21,5 centimètres sur 28 centimètres et sont reproduits lisiblement par un procédé assurant l'exactitude de toutes les copies.

**(2)** Il est interdit de modifier ou d'effacer le texte original des tarifs déposés auprès du Conseil ou mis à la disposition du public.

**(3)** Les tarifs sont numérotés selon la série de numéros appropriée du tableau du présent article, le sigle « CRTC » apparaissant devant chaque numéro.

**(4)** L'index des tarifs publié selon l'article 6 et, le cas échéant, le Tarif général, sont respectivement les premier et deuxième tarifs à être numérotés selon le paragraphe (3).

**(5)** Une société réglementée non visée dans le tableau du présent article peut, par requête *ex parte*, demander au Conseil de lui attribuer une série de numéros.

**(6)** Lorsque le Conseil établit qu'une société réglementée dessert une proportion importante de ses abonnés dans les deux langues officielles, tous les tarifs qu'elle dépose

with the Commission or made available to the public shall be in both official languages.

## TABLE

<i>Regulated Company</i>	<i>Assigned Tariff Numbers</i>
British Columbia Telephone Company	CRTC 1000-CRTC 1999
Terra Nova Telecommunications	CRTC 2000-CRTC 2999
Northwest Telecommunications	CRTC 3000-CRTC 3999
Canadian National Telecommunications	CRTC 4000-CRTC 4999
Canadian Pacific Telecommunications	CRTC 5000-CRTC 5999
Bell Canada	CRTC 6000-CRTC 7999
Telesat Canada	CRTC 8000-CRTC 8999

## Contents of Tariffs

**5 (1)** Subject to subsection (2), the tariffs of every regulated company shall contain a full and complete index of contents by subject-matter that shows, in alphabetical order, the exact location of information and that specifies the page and item numbers applicable.

**(2)** Where the title page or interior arrangement of a tariff plainly discloses its contents, the index of contents may be omitted.

**(3)** Every page of a tariff shall show

**(a)** above a horizontal line near the top of the page in the upper left corner, the full name of the regulated company issuing the tariff and, in the upper right corner, the number of the tariff in bold type;

**(b)** below a horizontal line near the bottom of the page, in the lower left corner, the date of the filing of the application for approval of the particular tariff page, and in the lower right corner, the effective date; and

**(c)** centred at the bottom of the page, a reference to the appropriate Commission Telecom. Order or Decision, for example:

“Approved in CRTC Telecom. Order 78-43, January 16, 1978”, or “Authority: Telecom. Decision CRTC 78-7, August 10, 1978”.

**(4)** The general regulations of a regulated company, setting out the terms and conditions subject to which the company furnishes to the public the service and

auprès de lui ou met à la disposition du public doivent être publiés dans les deux langues officielles.

## TABLEAU

<i>Société réglementée</i>	<i>Série attribuée</i>
British Columbia Telephone Company	CRTC 1000-CRTC 1999
Terra Nova Telecommunications	CRTC 2000-CRTC 2999
Northwest Telecommunications	CRTC 3000-CRTC 3999
Télécommunications du CN	CRTC 4000-CRTC 4999
Télécommunications du CP	CRTC 5000-CRTC 5999
Bell Canada	CRTC 6000-CRTC 7999
Télésat Canada	CRTC 8000-CRTC 8999

## Contenu des tarifs

**5 (1)** Les tarifs d'une société réglementée comportent un index détaillé et complet des sujets traités, donnant par ordre alphabétique l'endroit exact des renseignements recherchés, et précisant la page et le numéro des articles applicables.

**(2)** L'index peut être omis si la page titre ou la disposition du tarif indique clairement son contenu.

**(3)** Chaque page d'un tarif porte

**a)** au-dessus d'une ligne horizontale tirée dans le coin supérieur gauche, la raison sociale de la société réglementée qui tarife et, dans le coin supérieur droit, le numéro assigné au tarif, en caractères gras;

**b)** au-dessous d'une ligne horizontale tirée dans le coin inférieur gauche, la date de dépôt de la demande d'approbation de la page du tarif en cause et, dans le coin inférieur droit, la date d'entrée en vigueur; et

**c)** au centre de la partie inférieure, un renvoi à l'ordonnance ou à la décision appropriée du Conseil, par exemple :

« Approuvé par l'Ordonnance Télécomm. CRTC 78-43 du 16 janvier 1978 » ou « Cf. Décision Télécomm. CRTC 78-7 du 10 août 1978 ».

**(4)** Les règlements généraux d'une société réglementée énonçant les conditions de prestation des services et du

equipment described in its approved tariffs on file with the Commission, shall be included at the beginning of the General Tariff published by that company.

**(5)** Where no General Tariff is published, the general regulations referred to in subsection (4) shall be included in one of the approved tariffs of the regulated company and all other approved tariffs shall contain a reference by CRTC number to the tariff in which such general regulations are published.

**(6)** In each tariff, the rules or other governing provisions of the regulated company shall be stated in explicit terms with the title or subject of each in distinctive type, and shall include a reference to any other tariff that may be applicable.

**(7)** Terms and expressions used in a tariff may be defined in a separate alphabetical list, which definitions shall govern all items in the tariff, unless a particular item in the tariff provides otherwise.

**(8)** Where the definitions set out in the alphabetical list referred to in subsection (7) are intended to govern the meaning of the terms and expressions used in other tariffs, the other tariffs shall refer to that tariff by CRTC number.

## Index of Tariffs

**6** Every regulated company shall publish as a tariff a complete index of approved tariffs and agreements in effect, divided into three sections, as follows:

**(a)** a complete numerical list of its own tariffs numbered as required by subsection 4(3);

**(b)** a complete descriptive list of the tariffs of other companies that it uses to determine rates and charges for service over any continuous route operated jointly with the other companies;

**(c)** a complete descriptive list of approved agreements in effect that have been entered into with other companies.

## Pagination of Tariffs

**7 (1)** The title page of each tariff shall be designated in the upper right corner as "Original Title Page" and each page thereafter shall be consecutively numbered immediately under the CRTC number of the tariff in the top right corner as "Original Page 1", "Original Page 2" and so on.

matériel décrits dans ses tarifs approuvés sont inclus au début de son Tarif général.

**(5)** En l'absence d'un Tarif général, les règlements généraux visés au paragraphe (4) sont inclus dans l'un des tarifs approuvés de la société réglementée, et tous les autres tarifs approuvés comportent un renvoi, par numéro CRTC, au tarif reproduisant les règlements généraux.

**(6)** Chaque tarif expose clairement les règles et autres dispositions réglementaires de la société, leur titre ou leur sujet étant inscrits en caractères distinctifs; il comporte en outre un renvoi à tout autre tarif applicable.

**(7)** Les termes utilisés dans un tarif peuvent être définis dans une liste alphabétique distincte et, sauf indication contraire, ces définitions régissent tous les articles du tarif.

**(8)** Lorsque les définitions visées au paragraphe (7) s'appliquent à d'autres tarifs, le numéro du tarif CRTC en cause est indiqué dans ces autres tarifs.

## Index des tarifs

**6** Une société réglementée doit publier de la même manière qu'un tarif, un index complet de ses tarifs approuvés et de ses accords en vigueur, divisé en trois sections comme suit :

**a)** une liste numérique complète de ses propres tarifs, numérotés selon le paragraphe 4(3);

**b)** une liste descriptive complète des tarifs des autres sociétés qu'elle utilise pour établir les taxes et les frais de service d'une ligne continue exploitée conjointement avec ces sociétés;

**c)** une liste descriptive complète des accords approuvés qu'elle a avec d'autres sociétés.

## Pagination des tarifs

**7 (1)** Sur la page titre de chaque tarif, la mention « Page titre originale » est inscrite dans le coin supérieur droit, et le numéro des pages suivantes est inscrit dans l'ordre dans le coin supérieur droit, immédiatement au-dessous du numéro CRTC du tarif, de la façon suivante : « Page 1 originale », « Page 2 originale », etc.

**(2)** In the case of tariffs of 10 or more pages, revised check pages shall be issued monthly by a regulated company to list the revision number in effect for each page of the tariffs.

**(3)** In the case of tariffs of less than 10 pages, revised check pages shall be issued quarterly by a regulated company to list the revision number in effect for each page of the tariffs.

**(4)** Amendments to tariffs shall be made by reprinting the page of the tariff, designating it as a revised page and noting the revision effected, for example,

"1st Revised Page 1,  
Cancels Original Page 1"

or

"2nd Revised Page 1,  
Cancels 1st Revised Page 1"

**(5)** Any additional page inserted within the series of pages comprising a tariff shall be given the same number as the page it follows and be consecutively numbered as "Original Page 1A", "Original Page 1B" and so on.

**(6)** Pages added beyond the original series of pages comprising a tariff shall be consecutively numbered in continuation of that series as "Original Page ..." and so on.

**(7)** Where tariff matter is transferred from one page to another, both pages shall contain a cross-reference to indicate the page on which the tariff matter formerly appeared and the page to which it has been transferred, but the cross-reference shall not be carried forward in a revision of those pages.

## Tariff to Define Rate Area Boundaries

**8** A base-rate, locality-rate or any other rate area, within which uniform charges are applied for local exchange telephone services, shall be clearly defined in tariffs by a map or clear description of the boundaries of such an area.

## Tariff to Specify Extent of Extended-area Service

**9** Where an exchange has extended-area service with other exchanges, the tariffs shall specify the extent of that service and any weighting factors employed in the calculation of rates for that service.

**(2)** Pour les tarifs d'au moins 10 pages, une société réglementée doit publier mensuellement les modifications; elle indique alors le numéro de modification applicable à chaque page.

**(3)** Pour les tarifs de moins de 10 pages, une société réglementée doit publier tous les trois mois les modifications; elle indique alors le numéro de modification applicable à chaque page.

**(4)** Lors d'une modification de tarif, la page concernée est réimprimée, désignée comme page modifiée et annotée à cet effet, par exemple,

« 1<sup>ère</sup> révision de la page 1  
annule la page 1 originale »

ou

« 2<sup>e</sup> révision de la page 1  
annule la 1<sup>ère</sup> révision de la page 1 ».

**(5)** Les pages supplémentaires intercalées portent le numéro de la page qui les précède et sont numérotées successivement à la suite de cette dernière comme « Page 1A originale », « Page 1B originale », etc.

**(6)** Les pages ajoutées à la fin de la série originale du tarif sont numérotées successivement à la suite de cette dernière comme « Page ... originale », etc.

**(7)** Lorsqu'un sujet est porté à une autre page, le numéro de l'ancienne et de la nouvelle page est indiqué sur les deux pages. Ces indications sont supprimées dans les révisions subséquentes des pages en question.

## Délimitation des secteurs à tarif

**8** Les secteurs à tarif de base, les secteurs à tarif de localité et les autres secteurs où les frais de service local sont uniformes sont clairement délimités dans les tarifs au moyen d'une carte ou d'une description.

## Étendue du service régional

**9** Lorsqu'une circonscription jouit d'un service régional, l'étendue du service est précisée dans les tarifs, ainsi que les facteurs de pondération utilisés pour le calcul des taxes afférentes.

## Reference Marks

**10 (1)** The following reference marks shall be used in tariffs only to indicate changes in the rates, charges or in the wording of tariffs:

- ♦ or (A)— to denote increases;
- or (R)— to denote reductions;
- ▲ or (C)— to denote changes in wording where neither an increase nor reductions in rates or charges results therefrom;
- or (NC)— to denote no change in rates or charges;
- \* or (N)— to denote new rates or charges;
- or (S)— to denote reissued matter.

**(2)** The reference marks set out in subsection (1) shall be so placed in the text of a tariff to indicate as nearly as possible where the actual change in a rate, charge or in the wording of the tariff occurred.

## Inspection of Tariffs

**11 (1)** Subject to subsection (2), every regulated company shall deposit and keep on file at each of its business offices a copy of each of its tariffs.

**(2)** Where a tariff contains a number of individual exchange tariffs, only the portion of the tariff relating to a particular exchange is required to be deposited and kept on file at the office of the regulated company located at that exchange.

**(3)** Every regulated company shall deposit and keep on file at its business offices in at least two principal cities within the service area of the company a complete set of each of its tariffs.

**(4)** All tariffs shall be available for inspection by the public at the business offices of every regulated company during business hours.

**(5)** At each business office where tariffs are kept on file as required by this section, the person in charge at that office shall, on request,

- (a)** produce any tariff on file for inspection;
- (b)** arrange to provide single copies of up to 10 tariff pages at no charge; and
- (c)** arrange to provide copies of any other tariff pages at a reasonable charge.

## Symboles

**10 (1)** Les symboles suivants ne servent qu'à indiquer les modifications apportées aux taxes, aux frais ou au libellé des tarifs :

- ♦ ou (A)— augmentation;
- ou (R)— réduction;
- ▲ ou (C)— libellé modifié, taxes et frais inchangés;
- ou (NC)— taxes et frais inchangés;
- \* ou (N)— taxes ou frais nouveaux;
- ou (S)— sujet publié de nouveau;

**(2)** Les symboles reproduits au paragraphe (1) sont inscrits le plus près possible de la modification qu'ils désignent.

## Consultation des tarifs

**11 (1)** Une société réglementée conserve dans chacun de ses bureaux d'affaires un exemplaire de ses tarifs.

**(2)** Lorsqu'un tarif s'applique à plusieurs circonscriptions, le bureau d'affaires de la société réglementée qui est situé dans chacune d'elles ne conserve que la partie du tarif qui vise la circonscription.

**(3)** La société réglementée conserve un jeu complet de chacun de ses tarifs dans ses bureaux d'affaires d'au moins deux villes importantes du territoire qu'elle dessert.

**(4)** Les tarifs peuvent être consultés par le public aux bureaux d'affaires de la société réglementée pendant les heures ouvrables.

**(5)** Le responsable du bureau conservant les tarifs conformément au présent article doit, sur demande,

- a)** produire les tarifs désirés,
- b)** voir à ce que soit fournie gratuitement une copie d'un nombre maximum de 10 pages d'un tarif; et
- c)** voir à ce que soient fournies à un prix raisonnable des copies de toute page supplémentaire.

## Publication of Tariffs

**12 (1)** Every regulated company shall publish its tariffs as a subscription service and shall furnish a complete set of its tariffs or part thereof to any interested person on a subscription basis.

**(2)** The fees and conditions for the service referred to in subsection (1) shall be set out in the General Tariff of the company, or in one of its effective tariffs where no General Tariff is published by the company.

## Notice to Be Printed in Directory

**13** Where a regulated company furnishes or causes to be furnished a directory to its subscribers, each directory shall contain a notice that is printed in a form approved by the Commission and that contains the following particulars:

**(a)** a statement that the rates, charges and conditions on which the services and facilities of the company are offered are regulated by the Commission, and are set out in tariffs approved by the Commission;

**(b)** a statement that the tariffs of the company for service in any particular area are available for inspection by the public and may be seen at any of its business offices in that area during business hours, and that a complete set of all of its tariffs is available for public inspection at the principal cities referred to in subsection 11(3) and at the offices of the Commission;

**(c)** a statement that any person may purchase a copy of the tariffs of the company on a subscription basis;

**(d)** a statement setting out procedures for resolving complaints and settling disputes between subscribers and the company including

**(i)** a brief description of typical complaints that a subscriber may address through this procedure,

**(ii)** an outline of the initial recourse that a subscriber may adopt,

**(iii)** a description of the appeal procedure within the company, together with a mailing address where appropriate;

**(e)** a statement that complaints that have not been resolved to the satisfaction of the parties pursuant to paragraph (d) may be addressed in writing to the Commission for review; and

## Publication des tarifs

**12 (1)** Les tarifs d'une société réglementée sont fournis, en totalité ou en partie, par voie d'abonnement.

**(2)** Les frais et les conditions de l'abonnement visé au paragraphe (1) sont établis dans le Tarif général de la société ou, à défaut, dans l'un de ses tarifs en vigueur.

## Avis dans l'annuaire

**13** L'annuaire que fournit une société réglementée à ses abonnés contient un avis imprimé dont la forme est approuvée par le Conseil et qui contient les renseignements suivants :

**a)** un énoncé portant que les taxes, frais et modalités propres aux services et aux installations fournis par la société à l'abonné, sont régis par le Conseil et établis dans des tarifs approuvés par ce dernier;

**b)** un énoncé portant que les tarifs de la société applicables aux services fournis dans un secteur donné peuvent être consultés par le public à l'un des bureaux d'affaires de ce secteur pendant les heures ouvrables, et que le jeu complet des tarifs peut être consulté par le public dans les villes importantes visées au paragraphe 11(3) ainsi qu'aux bureaux du Conseil;

**c)** un énoncé portant que tout intéressé peut se procurer par voie d'abonnement un exemplaire des tarifs de la société;

**d)** un énoncé exposant la procédure applicable au traitement des plaintes et au règlement des différends entre les abonnés et la société, y compris

**(i)** un bref exposé du genre de plaintes qu'un abonné peut adresser à la société,

**(ii)** les grandes lignes du recours initial que l'abonné peut choisir,

**(iii)** un énoncé de la procédure d'appel d'une décision au sein de la société, ainsi que l'adresse postale à utiliser lorsqu'il y a lieu;

**e)** une déclaration portant que les plaintes qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des parties conformément à l'alinéa d) peuvent être soumises par écrit au Conseil pour étude; et

**(f)** a description, including the actual text where appropriate, of any general regulations of the regulated company, setting out the terms and conditions subject to which the company furnishes to the public the service and equipment described in its approved tariffs on file with the Commission.

**f)** un exposé, ou s'il y a lieu le texte intégral, des règlements généraux de la société, fixant les modalités de la prestation des services et du matériel décrits dans les tarifs approuvés par le Conseil.