



Décision de télécom CRTC 2004-72

Ottawa, le 9 novembre 2004

Examen des frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base

Référence : 8661-C12-200303306

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** les frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base qui s'appliquent aux entreprises de services locaux titulaires suivantes : Bell Canada, MTS Allstream Inc., Saskatchewan Telecommunications, Aliant Telecom Inc. et TELUS Communications Inc.*

1. Dans l'avis *Examen des frais intercirconscriptions de base*, Avis public de télécom CRTC 2003-2, 20 mars 2003 (l'avis 2003-2), le Conseil a amorcé un processus en vue de revoir les frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base (EIB), y compris les méthodes d'établissement des coûts, les hypothèses à l'appui et les inclusions des ressources afférentes, pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) suivantes : Bell Canada, MTS Communications Inc. (maintenant appelée MTS Allstream Inc. (MTS Allstream)), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) (collectivement, les Compagnies) et TELUS Communications Inc. (TELUS).
2. Des frais de traitement des EIB s'appliquent lorsqu'un autre fournisseur de services interurbains (AFSI) demande qu'une entreprise de services locaux (ESL) établisse le choix de l'EIB associé à une ligne d'accès du client de l'ESL ou change ce choix.
3. Les tarifs de traitement des EIB comprennent les composantes suivantes :
 - les frais de traitement des EIB par ligne d'accès;
 - les frais d'établissement de compte par compte de traitement des EIB;
 - les changements au profil d'échange des registres des comptes-clients (ERCC) par demande;
 - le manuel de procédures EIB/ERCC, chaque exemplaire additionnel;
 - les frais relatifs aux détails de numéro de téléphone de facturation (NTF) par numéro de téléphone activé (NTA) fourni;
 - les frais de vérification de dossier par ligne d'accès;
 - les frais de changement non autorisés d'EIB par ligne d'accès.
4. Dans l'avis 2003-2, le Conseil a ordonné aux ESLT de déposer des études de coûts révisées de la Phase II à l'égard des frais de traitement des EIB par service de ligne d'accès. Le Conseil leur a également enjoint de contrôler la demande et les revenus mensuels associés aux frais de traitement des EIB par service de ligne d'accès à partir du 20 mars 2003, date de publication de l'avis 2003-2.

5. Le Conseil s'est dit d'avis qu'il était possible que les coûts engagés pour élaborer des études de la Phase II pour les autres composantes du tarif de traitement des EIB ne soient pas proportionnels aux revenus obtenus et il a dit estimer à première vue qu'en l'absence de renseignements sur les coûts pour les autres tarifs de traitement des EIB, il était logique que chaque ESLT adopte pour ces composantes les tarifs courants d'Aliant Telecom-Nouvelle-Écosse (Aliant Telecom-N.-É.). Toutefois, le Conseil a indiqué que si une ESLT désapprouvait l'utilisation des tarifs d'Aliant Telecom-N.-É. pour les autres frais de traitement des EIB, elle pouvait déposer des études de coûts révisées pour chacune des autres composantes tarifaires du traitement des EIB.

Processus

6. Conformément aux directives données dans l'avis 2003-2, les ESLT ont déposé des études de coûts révisées pour les frais de traitement des EIB par ligne d'accès.
7. Des demandes de renseignements ont été adressées par Call-Net Enterprises Inc., Allstream Inc. et LondonConnect Inc. (collectivement, les Concurrentes), Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus Canada), et le Conseil le 4 juin 2003. Le Conseil a publié des demandes de renseignements supplémentaires le 31 octobre 2003.
8. Les Concurrentes et Primus Canada ont déposé des observations le 22 décembre 2003 et des observations en réplique le 14 janvier 2004. Les Compagnies et TELUS ont déposé des observations en réplique le 14 janvier 2004.

Questions

9. Les questions suivantes sont examinées dans la présente décision :
 - prévisions relatives à la demande EIB;
 - coûts rattachés à la fourniture du service EIB;
 - dépôt des coûts sensibles à la demande;
 - dépenses de portfolio;
 - frais de traitement des EIB par ligne d'accès et autres frais EIB;
 - rétroactivité.

Prévisions relatives à la demande EIB

Position des parties

10. Les Concurrentes ont soutenu que la trop grande confiance des ESLT dans les tendances historiques des transactions EIB a entraîné une sous-estimation de la demande relative à ces transactions EIB. En effet, les Concurrentes ont fait valoir qu'entre 2003 et 2007, la concurrence dans le marché de l'interurbain devait s'intensifier à la suite des initiatives du Conseil visant à favoriser la concurrence dans le marché ainsi que de l'amélioration prévue de la conjoncture économique.

11. Les Concurrentes ont soutenu qu'un certain nombre d'ESLT ont basé leurs prévisions de la demande pour 2003 sur une approche simpliste qui, pour en arriver à une estimation de 12 mois, utilise le nombre réel de transactions EIB, pour les quatre premiers mois de 2003, multiplié par trois. Les Concurrentes ont fait valoir que cette approche ne tient compte ni des effets à caractère saisonnier comme l'augmentation des volumes EIB associée à la rentrée scolaire ni de l'augmentation, l'été, des déplacements résidentiels.
12. De l'avis des Concurrentes, les prévisions des ESLT relatives à la demande EIB doivent être rajustées à la hausse, soit de 10 % à 15 %. Les Concurrentes ont fait remarquer que la demande relative aux transactions EIB de Bell Canada pour 2003 a été estimée à 15 % de moins que celle de 2002, tandis que la demande pour 2002 était de 10 % inférieure à celle de 2001. Les Concurrentes ont déclaré que cette demande est trop basse et donne lieu de ce fait à une sous-estimation de la demande relative aux transactions EIB pour chacune des années suivantes de la période d'étude. Les Concurrentes ont également fait remarquer que si TELUS supposait qu'au cours de la période d'étude de trois ans le nombre total de transactions EIB demeurerait constant, qu'Aliant Telecom, que SaskTel et que MTS Allstream, elles, prévoyaient que la demande à cet égard baisserait.
13. Les Concurrentes ont fait valoir que des prévisions plus raisonnables à l'égard des transactions EIB devraient être basées sur l'augmentation de la demande afférente par rapport au volume de transactions de 2002 et que cette croissance devrait se maintenir au cours de la période d'étude de cinq ans.
14. Les Concurrentes et Primus Canada ont fait remarquer que SaskTel avait utilisé pour les transactions EIB une base différente du reste des ESLT.
15. Primus Canada a soutenu qu'en raison de l'interprétation qu'elle donne de ce qui constitue une transaction EIB, SaskTel n'a pas inclus certains types de transactions dans sa demande. Primus Canada a fait valoir que tous les clients qui ont accès à l'interurbain devraient se voir offrir la sélection de l'EIB, que l'EIB soit attribuée à une ESLT ou à un AFSI. Primus Canada a fait valoir qu'une transaction EIB a été définie comme désignant le processus global permettant de charger le champ EIB dans les commutateurs de l'ESLT, et ainsi la sélection implicite que SaskTel applique pour les nouveaux numéros de téléphone.
16. Les Concurrentes ont fait valoir qu'en excluant la demande et les coûts associés aux numéros de téléphone nouvellement établis qui sont attribués par défaut à SaskTel, son coût par transaction est sensiblement surestimé. Primus Canada a fait remarquer qu'en réponse à une demande de renseignements supplémentaires, SaskTel a fourni une étude de coûts à jour dont les prévisions révisées de la demande incluaient la demande et les coûts associés aux nouveaux numéros de téléphone attribués par défaut à SaskTel. De l'avis des Concurrentes, il faudrait rajuster les prévisions de la demande de SaskTel de manière à inclure les mêmes éléments de la demande que les autres ESLT.
17. Les Compagnies ont fait valoir que les prévisions de la demande relative aux transactions EIB de chacune des ESLT, qui ont été soumises au Conseil dans le cadre de cette instance, sont raisonnables et tout à fait appropriées.

18. Les Compagnies ont fait valoir que le traitement des EIB comprend une contribution relativement faible aux coûts des entreprises concurrentes pour fournir le service interurbain. Les Compagnies ont estimé que les frais de traitement des EIB s'établissent à 2,6 % des revenus moyens par minute que facturent les fournisseurs de services interurbains concurrents.
19. Les Compagnies ont soutenu que l'établissement des tendances historiques est une méthode largement répandue, et acceptée, dans l'industrie des télécommunications comme dans d'autres industries. Les Compagnies ont fait valoir que les Concurrentes ont utilisé des arguments simplistes et qu'elles ont donc mal indiqué comment chacune des compagnies a prévu sa demande au cours de la période d'étude. Les Compagnies ont déclaré que pour prévoir la demande, chaque compagnie tient compte d'un certain nombre de facteurs dont, sans s'y limiter : les tendances actuelles et passées; les variations saisonnières, les changements qui surviennent dans le marché interurbain de détail; de même que l'impact du climat économique et réglementaire prévu sur les facteurs qui influent sur la demande. Les Compagnies ont fait valoir que ce n'est qu'après avoir examiné l'impact prévu de ces facteurs sur la demande EIB au cours de la période d'étude que chaque compagnie peut établir des prévisions de la demande. Les Compagnies ont soutenu que, comme le territoire de chaque compagnie est unique, l'interrelation des facteurs sera différente dans chaque territoire et qu'il est donc naturel qu'elles utilisent chacune des techniques différentes pour prévoir la demande.
20. Les Compagnies ont fait valoir qu'après avoir tenu compte de divers facteurs ainsi que de l'impact de ces facteurs sur la demande relative au traitement des EIB, Aliant Telecom avait utilisé les données réelles de son système EIB/ERCC pour les années 2000 à 2002, et pour les quatre premiers mois de 2003 (les données historiques disponibles). Les Compagnies ont fait remarquer que les données réelles d'Aliant Telecom affichent une baisse marquée depuis 2000. Les Compagnies ont ajouté que pour confirmer la tendance générale dans les estimations de la demande relative au traitement des EIB, Aliant Telecom a utilisé les prévisions de la demande les plus récentes pour les lignes de type A de l'ensemble du marché et que ces prévisions de la demande relative au traitement des EIB ont été projetées sur la période d'étude en fonction des données historiques et prospectives ainsi qu'en fonction de facteurs rationnels. Les Compagnies ont indiqué que l'impact de conditions moins robustes dans la région de l'Atlantique a été inclus dans les projections de la demande et qu'Aliant Telecom prévoyait une baisse des activités transactionnelles EIB, mais beaucoup plus lente au-delà de 2003 qu'au cours des années antérieures.
21. Les Compagnies ont déclaré qu'après avoir examiné la demande réelle de Bell Canada sur une période de plusieurs années, il était possible de prévoir avec exactitude la demande totale de la compagnie pour 2003 en multipliant les quatre premiers mois de données par trois. Les Compagnies ont fait valoir que cette hypothèse a été utilisée parce que, dans le cas de Bell Canada, la demande pendant l'année enregistrait des pics et qu'il était donc possible de saisir l'impact des variations saisonnières et d'autres « chocs » de la demande en multipliant les quatre premiers mois des données par trois. Les Compagnies ont déclaré que pour évaluer la demande relative aux transactions EIB pour 2004 à 2007, Bell Canada a tenu compte des tendances passées, de l'impact sur ces tendances de la reprise économique et du roulement prévus de clients dans le marché. Les Compagnies ont fait valoir qu'il en avait résulté une légère croissance au cours de la période de 2004 à 2007 même si la demande EIB chez Bell Canada avait baissé dans les dernières années, jusqu'à 2002.

22. Les Compagnies ont déclaré qu'après que MTS Allstream ait examiné la demande réelle sur une période de plusieurs années, il était possible de prévoir avec exactitude la demande totale de la compagnie pour une année donnée en multipliant les quatre premiers mois de l'année par trois. Pour MTS Allstream, entre les années 2000 et 2002, la demande relative aux transactions EIB avait baissé d'environ 20 %. Les Compagnies ont indiqué que MTS Allstream avait élaboré ses prévisions de la demande EIB pour 2003 en multipliant les quatre premiers mois de données pour 2003 par trois. Afin d'évaluer la demande relative aux transactions EIB pour 2004 à 2007, MTS Allstream a tenu compte des données historiques, des déplacements prévus des clients dans le marché manitobain ainsi que de la croissance rapide dans ce marché des « entreprises de contournement » qui n'exigent pas de transactions EIB. Les Compagnies ont fait valoir que même si la demande relative aux transactions EIB de MTS Allstream a baissé ces dernières années, elles s'attendent maintenant à ce que l'industrie des télécommunications soit plus stable et que le niveau de la demande EIB se stabilise.
23. Les Compagnies ont fait remarquer que les prévisions de la demande de SaskTel ne sont pas basées sur une simple extrapolation de la demande réelle pour une partie de 2003, mais que SaskTel a plutôt élaboré ses prévisions en fonction du rapport entre les transactions EIB historiques et le nombre total de lignes pour lesquelles la sélection d'une EIB est possible pour les périodes correspondantes. Les Compagnies ont fait valoir que pour élaborer des prévisions relatives aux transactions EIB, ce rapport a ensuite été appliqué aux prévisions de lignes de SaskTel pour lesquelles la sélection d'une EIB était possible. Les Compagnies ont fait valoir que l'approche de SaskTel est tout à fait valable et que les prévisions obtenues grâce à cette approche ne devraient pas être augmentées arbitrairement comme les Concurrentes l'ont suggéré. Les Compagnies ont fait valoir qu'à leur avis, SaskTel aurait non pas surestimé mais sous-estimé les coûts EIB en utilisant des prévisions relatives aux transactions EIB qui, en rétrospective, ont été surestimées d'environ 18 % d'après le suivi des données sur les transactions EIB de 2003, entre janvier et octobre 2003.
24. Les Compagnies ont fait valoir que les numéros de téléphone nouvellement établis de SaskTel ne contribuent pas aux coûts de traitement des EIB et qu'ils avaient été exclus à juste titre de l'étude de coûts utilisée pour calculer les frais de traitement des EIB. À leur avis, la méthode que SaskTel a employée pour calculer les coûts dans son dépôt relatif à la Phase II du 5 mai 2003 est appropriée et devrait servir à fixer le tarif révisé de traitement des EIB.
25. Les Compagnies ont fait valoir que les Concurrentes n'ont fourni aucun argument raisonnable pour justifier des changements aux prévisions de la demande de chaque compagnie et qu'il faudrait rejeter la demande des Concurrentes à cet effet.
26. TELUS a soutenu que les prévisions de la demande relative aux transactions EIB au cours de la période d'étude ne devraient pas être augmentées de 10 % à 15 % comme le proposent les Concurrentes. TELUS a fait valoir qu'augmenter de nouveau la demande de 10 % comme le personnel du Conseil l'a postulé dans une demande de renseignements, ou jusqu'à 15 % comme l'ont proposé les Concurrentes, entraînerait, au cours de la période d'étude, une forte surestimation de la demande prévue pour le nombre de transactions EIB.
27. TELUS a déclaré qu'au cours de la période de 1998 à 2002, le nombre de transactions EIB avait baissé de façon constante à un taux moyen composé de 4,7 % par année. TELUS a fait valoir qu'elle a basé ses prévisions de la demande pour la première année de son étude de coûts sur la

demande de 2002 pour toutes les transactions automatisées et qu'elle a maintenu cette demande constante au cours de la période d'étude de cinq ans. TELUS a déclaré qu'elle estimait que son approche prudente à l'égard des prévisions de la demande pour le nombre de transactions EIB au cours de la période d'étude avait déjà surestimé la demande pour la période d'étude, ce qui s'était traduit par un tarif pour les frais de traitement des EIB plus bas que s'il avait été prévu que la baisse historique de la demande se maintiendrait au cours de la période d'étude.

Analyse et conclusion du Conseil

28. Le Conseil fait remarquer qu'en réponse à une demande de renseignements, SaskTel a fait valoir que la demande relative aux transactions EIB dans son mémoire du 5 mai 2003 excluait la demande associée aux nouveaux numéros de téléphone qui lui sont attribués automatiquement par défaut. Le Conseil estime que son approche diffère de celle que les autres ESL ont adoptée et est incompatible avec la décision *Tarifs dégroupés visant à assurer l'égalité d'accès*, Décision Télécom CRTC 97-6, 10 avril 1997 (la décision 97-6). Dans la décision 97-6, le Conseil a conclu que d'après le dossier de cette instance, il était plus pertinent de recourir à « la démarche globale pour les entreprises »¹ afin de calculer les tarifs du service de sélection des EIB. Le Conseil estime que les prévisions de la demande de SaskTel devraient inclure la demande associée aux nouveaux numéros de téléphone qui lui sont attribués par défaut.
29. Le Conseil prend note des nombreuses différences, parmi les ESLT, dans les hypothèses des prévisions de la demande. Par exemple, en se basant sur le niveau de la demande de 2002, TELUS a supposé que sa demande serait constante au cours de la période d'étude 2003-2007. Par contre, Bell Canada, MTS Allstream et Aliant Telecom ont supposé qu'il y aurait une baisse sensible de la demande entre 2002 et 2003, année de base de la période d'étude. Pour chacune des années subséquentes de 2004 à 2007, Aliant Telecom et MTS Allstream ont prévu que leur demande enregistrerait une croissance négative. En revanche, Bell Canada a supposé que la croissance serait négative pour 2004, et que la demande afficherait une légère croissance positive pour chacune des années 2005 à 2007.
30. Le Conseil fait remarquer que même si Bell Canada, Aliant Telecom et MTS Allstream ont supposé que par rapport à 2002, la demande baisserait pour l'année 2003 et le reste de la période d'étude, elles n'ont pas identifié de facteurs spécifiques pour expliquer la diminution prévue de la demande.
31. Le Conseil estime que la demande relative aux transactions EIB dépendrait de plusieurs facteurs, dont la taille du marché (c.-à-d., le nombre d'abonnés de l'interurbain), l'intensité des activités concurrentielles dans le marché de l'interurbain, les changements qui surviennent dans le marché de l'interurbain de détail, les variations saisonnières ainsi que l'impact du climat économique et réglementaire.

¹ Dans la décision 97-6, le Conseil a fait remarquer qu'aux termes de la démarche globale pour les entreprises, la structure tarifaire dégroupée qui serait offerte aux mêmes taux tarifés aux concurrents et aux compagnies propriétaires de Stentor (CPS), serait équitable, simple à comprendre et à mettre en œuvre; le Conseil a en outre fait remarquer que la démarche découragerait les CPS de se livrer à des déplacements de coûts, servirait de garantie sur le plan de la concurrence et exigerait un contrôle réglementaire moins lourd et des coûts moindres.

32. Le Conseil estime qu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que dans les hypothèses prévisionnelles il y ait des similitudes entre les ESLT, à moins qu'il ne soit démontré que des facteurs particuliers influent sur la demande d'une ESLT.
33. Le Conseil fait remarquer que TELUS a supposé que la demande serait constante au cours de la période d'étude tandis que dans ses prévisions à l'égard de la demande globale pour les entreprises, SaskTel a supposé que la demande serait à peu près constante au cours de la même période. Le Conseil juge ce niveau de la demande compatible avec l'activité concurrentielle continue prévue dans le marché de l'interurbain au cours de la période de 2003 à 2007.
34. Le Conseil estime que les prévisions de la demande pour Bell Canada, Aliant Telecom et MTS Allstream devraient inclure un profil de la demande se rapprochant davantage de celui de TELUS et de SaskTel.
35. Pour Bell Canada, Aliant Telecom et MTS Allstream, le Conseil a donc inclus une demande annuelle constante prévue au cours de la période de 2003 à 2007, basée sur la demande moyenne de chaque ESLT au cours de 2002 et les quatre premiers mois de 2003.

Coûts de fourniture du service EIB

Position des parties

36. Les Concurrentes ont fait valoir que les études de coûts déposées dans l'instance actuelle confirment que le coût que les ESLT paient pour fournir le service de traitement des EIB a baissé sensiblement au fil des années.
37. Les Concurrentes ont déclaré que malgré l'ampleur des réductions de coûts au fil des années, les estimations de coûts proposées par les ESLT révèlent que pour la fourniture de la même fonctionnalité, la marge entre les ESLT est grande. À leur avis, il faudrait examiner à fond les hypothèses, les intrants et les résultats sous-jacents à ces projets de tarif fondés sur les coûts pour expliquer ces variations importantes dans ces estimations. Les Concurrentes et Primus Canada ont fait valoir que ces différences ou ces hypothèses inappropriées devraient être rajustées de manière à faire en sorte que les tarifs fondés sur les coûts qui en résultent soient raisonnables.
38. Les Concurrentes ont fait remarquer que TELUS a rapporté initialement un coût de 2,38 \$ par transaction, lequel a ensuite été révisé à 0,84 \$ puis à 0,5046 \$ dans son mémoire de juillet 2003. Les Concurrentes ont fait valoir que l'ampleur des changements témoigne de la sensibilité entre le coût par transaction et les différents intrants et hypothèses.
39. Les Concurrentes ont déclaré qu'à elles seules, les différences dans les volumes de traitement ne peuvent expliquer la grande variabilité des estimations du coût de fourniture du service dans le cas d'Aliant Telecom. Les Concurrentes ont fait valoir que la principale différence dans le coût de fourniture du service d'Aliant Telecom était attribuable à une différence dans le coût par transaction relatif aux activités de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC. Les Concurrentes ont fait remarquer que le coût par transaction relatif aux activités de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC d'Aliant Telecom-Nouveau-Brunswick (Aliant Telecom-N.-B.) est sensiblement plus faible que celui du reste des régions d'exploitation d'Aliant Telecom. Les Concurrentes ont

soutenu qu'il faudrait établir le coût par transaction relatif aux activités de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC en fonction de l'exploitation d'un exploitant efficace comme la région Aliant Telecom-N.-B. Les Concurrentes ont fait valoir que les autres régions d'Aliant Telecom (Aliant Telecom-N.-É, Terre-Neuve-et-Labrador (Aliant Telecom-T.-L.) et l'Île-du-Prince-Édouard (Aliant Telecom-Î.-P.-É.)) devraient refléter le coût par transaction relatif aux activités de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC de la région Aliant Telecom-N.-B.

40. Les Concurrentes ont soutenu que les coûts que SaskTel paie pour fournir le service sont sensiblement surestimés en comparaison des autres ESLT. En effet, les Concurrentes ont indiqué que d'après le mémoire de SaskTel du 31 octobre 2003, les coûts payés pour fournir le service, lesquels tiennent compte de la demande pour les nouveaux numéros de téléphone qui lui ont été attribués par défaut, sont le double de ceux contenus dans le mémoire de MTS Allstream du 5 mai 2003 pour des volumes de transaction équivalents.
41. Les Concurrentes ont fait remarquer que dans une réponse à une demande de renseignements, TELUS a fait passer le coût annuel d'entretien et d'amélioration des systèmes de 50 000 \$ à 70 000 \$ parce qu'elle soutenait que la hausse était associée à l'activité de soutien et de développement d'appoint, comprenant l'établissement de nouveaux comptes-clients et la personnalisation nécessaire de chaque compte. Les Concurrentes ont soutenu qu'à un accroissement du nombre de nouveaux comptes-clients de Concurrentes de l'interurbain devrait correspondre un accroissement du nombre de transactions EIB traitées. Les Concurrentes ont fait remarquer que parce que l'inclusion de nouveaux coûts par TELUS est inopportune, il faudrait la retirer de l'étude de coûts.
42. Les Compagnies ont soutenu que la demande qu'ont faite les Concurrentes de tenir compte des estimations relatives aux coûts unitaires relatifs à l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC de la région Aliant Telecom-N.-B pour le reste des régions d'Aliant Telecom est inappropriée et que le Conseil devrait en faire abstraction. Les Compagnies ont pris note de l'affirmation des Concurrentes selon laquelle les régions d'Aliant Telecom autres que la région Aliant Telecom-N.-B exploitent de façon inefficace et elles ont indiqué que la région Aliant Telecom-N.-B a la fonctionnalité de traitement des EIB la plus mécanisée alors que les autres régions disposent de systèmes traditionnels mis au point par des prédécesseurs d'Aliant Telecom. Les Compagnies ont déclaré que même si elles sont mécanisées, les procédures dans les autres régions nécessitent une intervention manuelle et occasionnent pour ces régions des coûts qui sont dictés par une composante main-d'œuvre plus importante. Les Compagnies ont fait valoir que les études de coûts actuelles d'Aliant Telecom tiennent compte des économies qui découlent d'une fusion, par l'utilisation de tarifs de main-d'œuvre communs et par le regroupement des activités. Les Compagnies ont soutenu que le système traditionnel continuerait d'être utilisé puisque financièrement, il est nettement plus efficace de procéder ainsi que de remplacer le système traditionnel par de nouveaux systèmes dont il faudra alors recouvrer les coûts en majorant les tarifs EIB. Les Compagnies ont soutenu que de réduire arbitrairement les tarifs dans une seule région, sans preuve d'erreurs dans les études de coûts, équivaldrait à pénaliser la compagnie parce qu'elle exploite dans une certaine partie du pays.

43. TELUS a soutenu qu'il faudrait rejeter la demande que les Concurrentes ont faite de retirer de l'étude de coûts, les coûts des activités de soutien et de développement d'appoint, étant donné qu'il en résulterait une sous-estimation des coûts de soutien de TELUS pour le traitement des EIB. TELUS a déclaré qu'elle avait omis d'inclure ces coûts dans ses mémoires antérieurs et que les coûts engagés actuellement pour ces activités continueraient de l'être au cours de la période d'étude.

Analyse et recommandation du Conseil

44. Le Conseil fait remarquer que la composante coût de fourniture du service comprend plusieurs activités dont l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC, le soutien des systèmes, l'infotechnologie, le traitement manuel, et représente habituellement plus de 80 % du coût total EIB par transaction.
45. Le Conseil fait remarquer que les coûts unitaires de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC d'Aliant Telecom-N.-B. étaient sensiblement inférieurs à ceux des autres régions d'Aliant Telecom. Comme les Compagnies l'ont fait remarquer, les activités EIB de la région d'Aliant Telecom-N.-B. sont plus mécanisées dans le territoire d'exploitation d'Aliant Telecom, tandis que les procédures dans les autres régions d'Aliant Telecom (c.-à-d., Aliant Telecom-N.-É., Aliant Telecom-T.-L. et Aliant Telecom-Î.-P.-É.) nécessitent davantage d'interventions manuelles, d'où des coûts unitaires plus élevés pour ces régions.
46. Le Conseil estime que les économies qui devraient résulter de la fusion d'Aliant Telecom ne sont pas pleinement comptabilisées dans ses études de coûts à jour. Le Conseil estime que les autres régions d'Aliant Telecom devraient, comme Aliant Telecom-N.-B., être plus efficaces au fil du temps.
47. Par conséquent, le Conseil juge indiqué d'abaisser les coûts unitaires par transaction de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC pour les régions Aliant Telecom-N.-É., Aliant Telecom-T.-L. et Aliant Telecom-Î.-P.-É. équivalant au double du coût unitaire proposé pour la région Aliant Telecom-N.-B. Le Conseil estime que le coût unitaire reflète les gains en efficacité qui pourraient être obtenus au cours de la période d'étude pour ces trois régions tout en tenant compte de certaines différences dans la mécanisation du traitement des EIB lorsqu'il est comparé à celui de la région Aliant Telecom-N.-B.
48. Le Conseil fait remarquer que Primus Canada lui a demandé d'approuver le tarif applicable au traitement des EIB de SaskTel suivant le scénario d'approche globale pour les entreprises et elle a indiqué que, même si le tarif est élevé, il est davantage aligné sur les tarifs des autres ESLT. Le Conseil fait remarquer qu'il a conclu au paragraphe 28 de la présente que les prévisions de la demande de SaskTel devraient inclure la demande associée aux nouveaux numéros de téléphone attribués par défaut à la compagnie. SaskTel a fourni une étude de coûts révisée fondée sur l'approche de la demande globale pour les entreprises qui ressemble à celle des autres ESLT, et que suivant ce scénario, le tarif de traitement des EIB de SaskTel est estimé à 1,84 \$. Le Conseil juge opportun d'adopter pour SaskTel un tarif de traitement des EIB basé sur l'approche de la demande globale pour les entreprises, analogue à celle que les autres ESLT ont utilisée et conforme à la conclusion que le Conseil a tirée dans la décision 97-6.

49. En ce qui concerne TELUS, le Conseil juge approprié d'inclure des coûts accrus des activités de soutien et de développement d'appoint, étant donné que TELUS avait par inadvertance omis de les inclure dans des mémoires antérieurs.

Dépôts de coûts sensibles à la demande

50. Les Concurrentes ont soutenu qu'en réponse à une demande de renseignements reflétant une augmentation de 10 % de la demande, Aliant Telecom, Bell Canada et MTS Allstream ont majoré à tort un certain nombre de coûts qui n'étaient pas touchés par les variations de la demande, ce qui a entraîné une surestimation du coût des transactions par EIB. Les Concurrentes ont soutenu, par exemple, que dans leur dépôt relatif à la sensibilité à la demande accrue de 10 %, ces compagnies ont augmenté la fourniture du service mais les coûts n'étaient pas dictés par le nombre de transactions. À leur avis, les estimations de coûts d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de MTS Allstream devraient être réduites pour corriger des augmentations inappropriées des coûts non sensibles aux transactions.
51. Les Concurrentes ont fait valoir qu'en réponse à une demande de renseignements reflétant une augmentation de 10 % de la demande, TELUS avait prévu à tort que les transactions manuelles augmenteraient de 10 % de plus. Les Concurrentes ont soutenu qu'en fait, l'augmentation de la demande globale de TELUS augmenterait seulement à la suite de l'accroissement du nombre de transactions automatisées de TELUS. Les Concurrentes ont soutenu qu'il en résulterait une réduction des coûts de fourniture du service de 0,1982 \$ à 0,1802 \$.
52. Les Compagnies ont désapprouvé l'affirmation des Concurrentes selon laquelle la sensibilité à leur demande avait injustement augmenté certaines composantes de coût qui n'étaient pas affectées par des variations de sa demande, ce qui a donné lieu à une surestimation des coûts unitaires de traitement des EIB qui en ont résulté. Les Compagnies ont fait valoir que les coûts unitaires de traitement des EIB de chaque ESLT qui sont associés à la sensibilité à la demande de 10 % tenaient compte de toutes les composantes de coût afin de déterminer les postes et les coûts connexes qui seraient touchés par une augmentation de 10 % de la demande. Les Compagnies ont fait valoir qu'une analyse de sensibilité à la demande accrue de 10 % décrivait le coût unitaire du traitement des EIB si la demande augmentait de 10 % au-delà des niveaux prévus dans les études de coûts de chaque ESLT.
53. De l'avis de TELUS, la demande que les Concurrentes ont faite d'abaisser les coûts de traitement manuel associés à la fourniture du service lorsque sa demande a été accrue de 10 % devrait être rejetée. TELUS a fait valoir que lorsque la demande globale a été augmentée comme le Conseil l'avait demandé, il a fallu accroître le nombre de transactions manuelles afin de pouvoir maintenir le rapport historique entre les changements automatisés et manuels. De l'avis de TELUS, la demande des Concurrentes voulant que le nombre de transactions EIB manuelles soit maintenu constant au cours de la période d'étude alors que la demande totale a été augmentée de 10 % est sans fondement.

Analyse et conclusion du Conseil

54. Le Conseil fait remarquer que les coûts associés au traitement des demandes des clients, des enquêtes sur les litiges relatifs aux EIB, les interventions manuelles, etc., devraient augmenter de façon linéaire en fonction de la demande étant donné qu'un accroissement de la demande

entraîne automatiquement une augmentation du nombre de demandes reçues dans le GSE ainsi que du nombre de transactions nécessitant une intervention manuelle. Le Conseil fait remarquer qu'en revanche, les coûts comme ceux du traitement des systèmes n'augmentent pas généralement de façon linéaire en fonction de la demande. Le Conseil estime que les ESLT ont bien reflété la situation dans leurs études de coûts de la sensibilité à la demande accrue de 10 %. Le Conseil juge donc raisonnable le coût de sensibilité à la demande accru de 10 % dans le cadre de l'analyse des coûts de la sensibilité à la demande des ESLT.

55. Afin de tenir compte des changements dans la demande dont il est question au paragraphe 35 de la présente, le Conseil s'est reporté aux dépôts des coûts relatifs à la sensibilité à la demande d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de MTS Allstream pour rajuster les estimations de coût unitaire des transactions EIB pour toutes ces compagnies. De plus, les coûts unitaires par transaction de l'équipe GSE associée aux EIB/ERCC ont été rajustés pour les régions Aliant Telecom-N.-É., Aliant Telecom-T.-L. et Aliant Telecom-Î.-P.-É., tel qu'indiqué au paragraphe 47 de la présente.

Dépenses de portfolio

Analyse et conclusion du Conseil

56. Le Conseil fait remarquer qu'en réponse à une demande de renseignements supplémentaires, Bell Canada a inclus des coûts de portfolio dans son étude de coûts de transactions EIB en utilisant un facteur de pondération de portfolio de 9,7 %. Le Conseil fait en outre remarquer que l'inclusion des coûts de portfolio est conforme aux directives qu'il a données dans la décision *TELUS Communications Inc. – Demande de révision et de modification de la décision 2000-745 et de la décision 2001-238*, Décision de télécom CRTC 2002-67, 25 octobre 2002 (la décision 2002-67).²
57. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom, que MTS Allstream et que SaskTel n'ont pas inclus de coûts de portfolio dans leurs études de coûts des transactions EIB.
58. Aucune observation n'a été reçue au sujet du traitement, par les ESLT, des dépenses de portfolio dans les études de coûts de la Phase II.
59. Le Conseil fait remarquer que suivant la proposition de Bell Canada, le facteur de portfolio de 9,7 % doit s'appliquer aux dépenses directes/indirectes de toutes les études de coûts de la Phase II (c.-à-d., services de détail et autres).
60. Le Conseil fait également remarquer que le facteur de pondération de portfolio de 9,7 % de Bell Canada a été établi en fonction des renseignements sur les comptes de la compagnie où le total des frais de portfolio que Bell Canada a proposé a été divisé par ses dépenses directes et indirectes totales. Le Conseil fait en outre remarquer que le facteur de dépenses de portfolio

² Dans la décision 2002-67, le Conseil a fait remarquer que TELUS a inclus les dépenses de portfolio dans ses études de coûts relatives aux services, alors qu'Aliant Telecom, que Bell Canada et que MTS Allstream les ont exclues de ces mêmes études. Dans cette décision, le Conseil a en outre ordonné à chaque ESLT de refléter l'inclusion des dépenses de portfolio dans ses études de coûts de la Phase II, conformément à des directives données antérieurement ainsi qu'à ses pratiques passées.

moyen de 9,7 % de Bell Canada inclut les dépenses autres que celles qui se rapportent aux programmes de développement et de gestion du marketing/de la promotion/des ventes (p. ex., frais de gestion de réseau).

61. Dans une lettre datée du 11 juin 2004 concernant les renseignements généraux sur les coûts de la Phase II, Bell Canada, MTS Allstream, Aliant Telecom et SaskTel se sont vu demander de déterminer le facteur des dépenses de portfolio reposant sur la définition suivante de dépenses de portfolio : « dépenses directement liées aux programmes de développement et de gestion du marketing/de la promotion/des ventes associés à un groupe commun de services de détail et/ou de concurrents, qui ne peuvent être attribuées (comme les dépenses directes/indirectes) à un service particulier dans ce groupe ». De plus, ces compagnies ont eu l'occasion de formuler des observations sur l'opportunité d'utiliser une telle définition.
62. Bell Canada a indiqué qu'elle avait classé ces dépenses de portfolio comme non spécifiques à un service et que l'inclusion de ces dépenses dans les études de la Phase II serait incompatible avec la position du Conseil exprimée dans la décision *Enquête sur les méthodes comptables et analytiques des sociétés exploitantes de télécommunications - Phase II : Renseignements exigés pour les dépôts de tarifs relatifs à de nouveaux services*, Décision Télécom CRTC 79-16, 28 août 1979. Bell Canada a fait valoir que si le Conseil jugeait que les dépenses incluses dans la définition révisée de dépenses de portfolio devaient être traitées comme variables et ainsi être incluses dans les études de coûts de la Phase II, il faudrait alors les inclure dans les études réglementaires et utiliser à cette fin un facteur de coût commun variable.
63. Aliant Telecom a indiqué qu'en raison d'une interruption de travail, elle n'a pu estimer le facteur de portfolio propre à Aliant Telecom. Aliant Telecom a également fait valoir que si le Conseil jugeait que les dépenses incluses dans la définition révisée de dépenses de portfolio devaient être traitées comme variables et ainsi être incorporées dans les études de coûts de la Phase II, il faudrait alors que ces facteurs soient élaborés et appliqués de façon uniforme par toutes les parties. Aliant Telecom a indiqué que dans l'intervalle, elle comptait utiliser le facteur de portfolio de Bell Canada jusqu'à ce qu'elle puisse finaliser son propre facteur de portfolio.
64. MTS Allstream a indiqué qu'elle désapprouvait l'utilisation d'un facteur de pondération de portfolio dans les études de coûts de la Phase II. En effet, MTS Allstream a soutenu que les dépenses étaient soit causales soit non causales. Si elles étaient causales, il faudrait alors qu'elles soient déjà incluses dans les études de coûts de la Phase II par voie de coûts directs/indirects et de coûts communs variables. De l'avis de MTS Allstream, comme l'inclusion du facteur de pondération de portfolio était simplement une répartition arbitraire des coûts communs fixes, il ne fallait donc pas l'appliquer aux études de coûts de la Phase II.
65. SaskTel a fait valoir qu'elle ne jugeait pas approprié d'inclure les dépenses de portfolio dans les études de coûts de la Phase II étant donné que ces coûts ne représentent pas de coûts différentiels valides fondés sur le service. SaskTel a soutenu que si le Conseil continuait d'exiger l'inclusion des coûts de portfolio dans les études de coûts de la Phase II, elle envisagerait d'autres alternatives à la méthode actuellement proposée pour calculer ces coûts en fonction uniquement d'un facteur qui découle des flux monétaires et qui y est appliqué.

66. Compte tenu de la définition susmentionnée de dépenses de portfolio qui est proposée dans les demandes de renseignements du 11 juin 2004, les facteurs de dépenses de portfolio ont été estimés à 3,6 % pour Bell Canada, à 1,78 % pour MTS Allstream et à 8,25 % pour SaskTel.
67. Le Conseil estime que les dépenses de portfolio qui se rapportent directement aux programmes de développement et de gestion du marketing/de la promotion/des ventes associées à un groupe commun de services de détail et/ou de concurrents, qui ne peuvent être attribuées (comme les dépenses directes/indirectes) à un service particulier dans ce groupe, varient effectivement en raison de ces services. Par conséquent, le Conseil conclut que ces dépenses sont variables.
68. Compte tenu de ce qui précède, et conformément aux directives qu'il a données dans la décision 2002-67, le Conseil estime qu'il faudrait inclure les dépenses de portfolio dans les études de coûts de la Phase II qui se rapportent au traitement des EIB. Tel que noté précédemment, cette décision serait compatible avec l'approche de TELUS.
69. Le Conseil juge approprié d'adopter la définition de dépenses de portfolio proposée dans sa lettre du 11 juin 2004 de même que l'approche d'établissement du coût et des facteurs de pondération identifiés par Bell Canada, MTS Allstream et SaskTel, en réponse à cette lettre. Le Conseil estime en outre qu'il y a lieu d'adopter le facteur de pondération de portfolio de Bell Canada dans le cas d'Aliant Telecom jusqu'à ce que la compagnie puisse élaborer son propre facteur.
70. Le Conseil a donc apporté les rajustements nécessaires aux dépenses de la Phase II pour Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream et SaskTel afin d'inclure ces coûts.
71. Le Conseil prend note de l'affirmation de TELUS selon laquelle ses coûts de portfolio sont déjà inclus dans ses coûts directs/indirects et qu'à son avis, aucun rajustement ne s'impose dans le cas de TELUS.

Frais de traitement des EIB par ligne d'accès et autres frais EIB

72. Le Conseil fait remarquer que les services de traitement des EIB sont des services offerts aux concurrents qui, dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 10 mai 2002 (la décision 2002-34), sont classés dans la catégorie I. Conformément à la méthode de tarification établie dans la décision, les tarifs pour ces services doivent être calculés en fonction des coûts de la Phase II, plus un supplément de 15 %.
73. Le Conseil a examiné les estimations de coûts proposées par les ESLT pour les frais de traitement des EIB par service de ligne d'accès en tenant compte des conclusions susmentionnées. Le Conseil **approuve** les frais de traitement des EIB suivants par ligne d'accès qui sont basés sur les coûts révisés plus un supplément de 15 % : 1,01 \$ pour la région Aliant Telecom-N.-B., 1,53 \$ pour la région Aliant Telecom-T.-L., 1,31 \$ pour la région Aliant Telecom-N.-É., 1,54 \$ pour la région Aliant Telecom-Î.-P.-É., 0,7248 \$ pour Bell Canada, 0,7076 \$ pour MTS Allstream, 1,99 \$ pour SaskTel et 0,6024 \$ pour TELUS.

74. Le Conseil fait remarquer que chaque ESLT a convenu d'adopter les tarifs de la région Aliant Telecom-N.-É. pour le reste des composantes tarifaires de traitement des EIB. Le Conseil fait également remarquer que les autres parties à l'instance ne sont pas opposées à l'utilisation de ces tarifs. Compte tenu de ce qui précède et de l'absence des études de coûts pour le reste des composantes de traitement du tarif EIB, le Conseil **approuve**, pour chaque ESLT, les tarifs suivants, pour les autres composantes EIB, qui reflètent des tarifs de la catégorie I pour la région Aliant Telecom-N.-É pour ces services : 345,94 \$ pour les frais d'établissement de compte (chaque compte de traitement EIB), 86,48 \$ pour les changements au profil ERCC (chaque demande), 43,24 \$ pour chaque guide d'utilisateur (chaque exemplaire additionnel), 30,52 \$ pour chaque frais de changement non autorisé d'EIB (chaque ligne d'accès), 0,0965 \$ pour chaque frais détaillé de NTF (chaque NTA fourni) et 0,0965 \$ pour chaque frais de vérification (chaque ligne d'accès).

Rétroactivité

Position des parties

75. Primus Canada a fait valoir que le Conseil devrait approuver les tarifs révisés rétroactivement au 1^{er} juin 2002, date à laquelle les tarifs de toutes les ESLT, y compris les tarifs de traitement des EIB, ont été rendus provisoires dans la décision 2002-34.
76. Primus Canada a cité deux exemples à l'appui de la rétroactivité qu'elle réclame. Primus Canada a fait valoir que dans l'ordonnance *Tarifs provisoires applicables aux services de transit d'accès et de raccordement direct*, Ordonnance de télécom CRTC 2002-384, 24 septembre 2002, le Conseil a approuvé provisoirement des tarifs de transit d'accès et de raccordement rétroactivement au 1^{er} juin 2002. Primus Canada a fait remarquer que la décision du Conseil était fondée sur : la durée de l'instance, l'ampleur de la réduction tarifaire, de même que le fait que l'approbation provisoire, rétroactivement au 1^{er} juin 2002, des tarifs de raccordement direct proposés et des tarifs révisés de transit d'accès accroîtrait la concurrence dans le marché intercirconscription. Primus Canada a également indiqué que le Conseil avait accordé un traitement tarifaire rétroactif dans la décision *Service provisoire d'accès au réseau numérique propre aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2002-78, 23 décembre 2002.
77. Primus Canada a soutenu que pour adopter ces tarifs à la date suggérée par les ESLT (c.-à-d., à la date de l'avis 2003-2 ou à la date de la présente décision) signifierait que les retards réglementaires pénaliseraient injustement les concurrents.
78. Les Concurrentes ont fait valoir que compte tenu du temps qui s'est écoulé depuis la dernière révision des études de coûts pour le traitement des EIB et compte tenu de l'ampleur des réductions de coûts dans la fourniture du service de traitement des EIB, il faudrait appliquer les tarifs révisés du traitement des EIB rétroactivement au 1^{er} juin 2002, date à laquelle les tarifs applicables au service ont été rendus provisoires.
79. Les Compagnies se sont opposées à la demande de Primus Canada et des Concurrentes voulant que la mise en œuvre des tarifs définitifs découlant de la présente décision soit rendue rétroactive au 1^{er} juin 2002. Les Compagnies ont fait valoir que même si le Conseil peut se livrer à une tarification rétroactive lorsque les tarifs sont rendus provisoires, les circonstances qui

justifient une telle déclaration sont limitées. Les Compagnies ont fait valoir que la Cour suprême du Canada avait clairement expliqué l'objectif du pouvoir du Conseil de rendre les tarifs provisoires et elle a fait valoir que la proposition de Primus Canada risquait de créer le résultat contraire. En effet, comme les Compagnies l'ont fait valoir, si le Conseil accédait à la demande de Primus Canada, l'utilisation d'un outil (le pouvoir de rendre les tarifs provisoires) rendu disponible pour assurer une stabilité financière créerait une instabilité financière.

80. TELUS a fait remarquer que le tarif applicable aux frais de traitement d'EIB devrait entrer en vigueur le 20 mars 2003 afin de l'aligner sur la directive et la décision du Conseil voulant qu'un examen des frais de traitement des EIB soit entrepris après la publication de l'avis 2003-2. TELUS a fait remarquer que même si les tarifs applicables aux services des concurrents de catégorie I étaient rendus provisoires à compter du 1^{er} juin 2002, le Conseil n'a pas entrepris d'examen du tarif de traitement des EIB avant le 20 mars 2003, auquel moment il a ordonné aux ESLT d'assurer le suivi des revenus et de la demande associés aux frais de traitement des EIB par ligne d'accès à compter de la date de l'avis.
81. TELUS a fait remarquer que même si le Conseil peut faire un rajustement rétroactif au 1^{er} juin 2002, il n'entendait considérer qu'un rajustement rétroactif au 20 mars 2003. TELUS a également fait remarquer que si le Conseil établissait que les frais de traitement EIB entraient en vigueur le 1^{er} juin 2002, cette augmentation du rajustement rétroactif pour les AFSI devrait également être considérée comme un retrait du compte de report en plus du rajustement rétroactif pour la période à compter de la date de la décision du Conseil dans l'instance, rétroactivement au 20 mars 2003.

Analyse et conclusion du Conseil

82. En ce qui concerne la publication de l'avis 2003-2 le 20 mars 2003, le Conseil a amorcé une instance en vue d'examiner les méthodes d'établissement des coûts, les hypothèses justificatives et les inclusions des ressources connexes associées aux services de traitement des EIB pour chaque ESLT et il a ordonné à chacune d'entre elles d'assurer le suivi, à compter de cette date, de la demande et des revenus mensuels associés aux frais de traitement des EIB par service de ligne d'accès. Dans les circonstances, le Conseil juge approprié d'adopter de façon définitive, à compter du 20 mars 2003, des tarifs inférieurs basés sur les coûts pour les frais de traitement des EIB par service de ligne d'accès.
83. Pour ce qui est de l'affirmation de TELUS selon laquelle tout rajustement rétroactif devrait pouvoir être considéré comme un retrait du compte de report, le Conseil fait remarquer que, conformément au traitement accordé à tous les Services des concurrents de catégorie I, il n'y aura pas de compensation par voie de retrait du compte de report découlant de la partie des réductions tarifaires recommandées attribuable à une diminution des coûts. Le Conseil fait en outre remarquer que les rajustements se rapportant à des réductions de supplément obligatoires du Conseil sont considérés dans l'instance amorcée par l'avis *Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix*, Avis public de télécom CRTC 2004-1, 24 mars 2004 (l'instance relative à l'avis 2004-1). Par conséquent, le Conseil estime qu'en ce qui concerne la demande de TELUS relative à une compensation en raison de rajustements rétroactifs, aucune mesure autre que celle qui peut être prévue dans l'instance relative à l'avis 2004-1 n'est nécessaire.

84. Le Conseil fait remarquer que contrairement aux frais de traitement EIB par service de ligne d'accès, les revenus et la demande associés aux autres composantes EIB devraient être minimaux et n'ont pas été contrôlés. Par conséquent, le Conseil **approuve**, à compter de la date de la présente décision, les tarifs pour la région Aliant Telecom-N.-É. pour les autres composantes EIB, dans le cas de chaque ESLT. Ces tarifs sont établis au paragraphe 73 ci-dessus.

Mise en œuvre

85. Le Conseil ordonne aux ESLT de publier immédiatement des pages de tarif qui reflètent les tarifs EIB approuvés ci-dessus.
86. Le Conseil ordonne en outre aux ESLT de fournir des remboursements rétroactifs au 20 mars 2003 pour les frais de traitement EIB approuvés par ligne d'accès.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>