

TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

DANS L’AFFAIRE de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985. ch. C-34, telle que modifiée;

ET DANS L’AFFAIRE d’une enquête menée conformément au sous-alinéa 10(1)*b*(ii) de la *Loi sur la concurrence* à l’égard de certaines pratiques commerciales de Telus Communications Inc. visées par le sous-alinéa 74.01(1)*a* de la *Loi sur la concurrence*;

ET DANS L’AFFAIRE d’un consentement visé par l’article 74.12 de la *Loi sur la concurrence*.

ENTRE :

COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE

demandeur

- et -

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

défenderesse

CONSENTEMENT

ATTENDU que le commissaire de la concurrence (« le commissaire ») est responsable de l’administration et de l’application de la Loi sur la concurrence (la « Loi »);

ATTENDU que la Société TELUS Communications (« la STC ») est une filiale de TELUS Corporation et attendu que la STC est une société de personnes en vertu des lois de la Colombie-Britannique.

ATTENDU que la STC exploite une division du nom de « TELUS Mobilité » qui fournit des services et des produits de télécommunications sans fils au public du Canada sous les marques Telus Mobilité et Koodo;

ATTENDU que le 24 avril 2012, le commissaire a lancé une enquête en application du sous-alinéa 10(1)*b*(ii) de la Loi concernant certaines pratiques commerciales relatives aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé;

ATTENDU que certains tiers, des entreprises désignées sous le nom de fournisseurs ou agrégateurs de contenu, offrent aux consommateurs des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé, tels que des messages textes présentant des nouvelles, des horoscopes, des conseils, des avertissements, des sonneries et des jeux-questionnaires, et facturent auxdits consommateurs des frais supplémentaires qui s’ajoutent aux tarifs habituels de messagerie texte applicables à ces services;

ATTENDU que le commissaire a conclu que la défenderesse a autorisé certains tiers, dont Jesta Digital, LLC (« Jesta »), un fournisseur de contenu de services de messagerie texte à tarif supplémentaire et de services de contenu étoffé, ainsi que Mobile Messenger North America Inc. (« MMS »), un agrégateur de services de messagerie texte à tarif supplémentaire et de services de contenu étoffé, à facturer les consommateurs des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé directement au compte de services sans fil des clients de la défenderesse;

ATTENDU que le 14 septembre 2012, le commissaire a intenté une action devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario par requête introductive d'instance déposée contre TELUS Corporation et d'autres parties, laquelle requête fut modifiée le 17 janvier 2014 (l'« action en justice »);

ATTENDU que le commissaire a conclu que certains frais de tiers imputés aux comptes de services sans fil des clients de la défenderesse et liés à MMS et Jesta pendant une période de temps précédant la résiliation par la défenderesse des contrats conclus avec MMS et Jesta (la « période pertinente », telle que définie plus spécifiquement ci-après), constituaient en fait des frais non autorisés, de sorte que la défenderesse a facturé à ses clients des services fournis par des tiers que lesdits clients n'avaient pas l'intention d'acheter et qu'ils n'avaient pas convenu de payer;

ATTENDU que le commissaire a conclu que pendant la période pertinente (telle que définie ci-après), la défenderesse s'est livrée à une pratique contraire au sous-alinéa 74.01(1)a) de la Loi, aux fins de promouvoir ses intérêts commerciaux relativement aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, en donnant au public ou en autorisant des indications fausses et trompeuses sur un point important, en ligne et au moyen d'appareils de communication sans fil;

ATTENDU QUE LES PARTIES CONVIENNENT qu'aux seules fins du présent consentement, y compris la signature, l'enregistrement, l'application, la modification ou l'annulation du présent consentement (le « consentement »), la défenderesse ne conteste pas les conclusions du commissaire, mais rien dans le présent consentement ne sera interprété comme un aveu ou une reconnaissance de sa part de tout fait, faute, observation, argument juridique ou conclusion pour quelque autre fin que ce soit ni ne déroge aux droits ou aux moyens de défense que la défenderesse pourrait faire valoir à l'égard des tierces parties, y compris des moyens de défense conférés par la Loi;

ATTENDU que le commissaire et la défenderesse estiment que cette affaire peut être réglée en enregistrant le présent consentement;

ATTENDU que la défenderesse a informé le commissaire que durant la période pertinente, la défenderesse a mis en place un nombre de mesures volontaires et proactives afin de corriger la conduite en question;

ATTENDU en particulier, mais sans restriction, que la défenderesse a informé le commissaire que depuis que de tels services sont offerts aux clients de la défenderesse, la défenderesse a divulgué les frais de tiers facturés pour des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé ainsi que les détails relatifs à ces frais aux consommateurs sur ses factures, et la défenderesse a apporté des améliorations à la divulgation de tels frais de tiers au moyen de renseignements en ligne sur la facturation à l'intention des clients (à savoir, au moyen des

plateformes de « facture électronique » et de « Mon compte » accessibles aux clients de la défenderesse);

ATTENDU que, en outre, la défenderesse a informé le commissaire que, depuis juillet 2010, elle offre gratuitement un mécanisme de retrait qui permet aux clients de bloquer les services de messagerie texte à tarif supplémentaire et les services de contenu étoffé offerts par des tiers ainsi que d'autres frais « facturés pour le compte d'un tiers »;

ATTENDU que, en outre, la défenderesse a informé le commissaire que, depuis environ mai 2012, elle a mis en œuvre une politique interne selon laquelle les clients de la défenderesse qui portent plainte relativement aux frais de tiers prétendument non autorisés pour des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé portés à leur compte de services sans fil recevront un crédit du plein montant de ces frais;

ATTENDU que la défenderesse a informé le commissaire qu'elle a résilié volontairement son contrat avec MMS le 16 février 2013, et son contrat avec Jesta, le 16 août 2013, et que la défenderesse n'a aucune relation commerciale continue avec MMS ou avec Jesta;

ATTENDU que la défenderesse a informé le commissaire qu'elle a volontairement mis fin à presque toute participation relative aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, à l'exception de certains services de vote et des services concernant les dons de charité, depuis le 30 novembre 2014;

ATTENDU que la défenderesse, en plus des remboursements déjà faits jusqu'à ce jour sur une base volontaire, remboursera de manière proactive les clients concernés qui ont engagé des frais relativement à certains services de messagerie texte à tarif supplémentaire et services de contenu étoffé offerts par MMS et Jesta sous les numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement, conformément aux modalités du présent consentement;

ATTENDU que la défenderesse a informé le commissaire qu'en raison des limites du système informatique de la défenderesse, elle est incapable d'identifier de façon définitive les clients concernés qui ont uniquement encouru des frais pour certains services de MMS et Jesta concernant la messagerie texte à tarif supplémentaire et services de contenu étoffé se rapportant aux numéros abrégés communs de MMS et Jesta ;

ATTENDU que la défenderesse a utilisé et continue d'utiliser les codes IPDR pour regrouper certains services aux fins de gestion de la facturation de ses clients, et que pendant la période pertinente, les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » contenaient des services liés aux numéros abrégés communs de MMS et Jesta;

ATTEDU que les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » comprennent aussi un nombre de services additionnels qui ne sont pas liés à Jesta ou à MMS et/ou qui ne sont pas liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, et qui se situent à l'extérieur de la portée de l'action et/ou qui ne sont pas assujetties aux conclusions du commissaire relativement à l'action;

ATTENDU que la défenderesse a informé le commissaire que dans le but de résoudre la présente affaire, elle utilisera les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » comme seul moyen pratique dont dispose la défenderesse pour rembourser les clients concernés qui ont encouru des frais pour les

services liés aux numéros abrégés communs de MMS et Jesta, sous réserve des modalités du présent consentement;

ATTENDU que le commissaire et la défenderesse reconnaissent et acceptent qu'en utilisant les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » pour traiter les remboursements en vertu du présent consentement, la défenderesse remboursera également des milliers de clients qui ont encouru des frais pour des services qui ne sont pas liés aux numéros abrégés communs de Jesta et de MMS, qui ne sont pas liés à MMS et Jesta, et/ou qui ne sont pas liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé;

ATTENDU qu'en acceptant d'utiliser les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » comme moyen technique imparfait et trop large pour procéder au remboursement des clients concernés, la défenderesse n'admet ni n'accepte aucun fait, aucune faute, observation, argument juridique ou conclusion relativement à tout autre service au-delà des numéros abrégés communs de MMS et de Jesta;

ATTENDU que la défenderesse estime que par l'utilisation des codes IPDR énumérés à l'annexe « X », que les remboursements à verser aux clients concernés aux termes du présent consentement s'élèvent à environ 7,34 millions de dollars canadiens, dont environ 4,37 millions de dollars canadiens correspondent aux remboursements à verser aux actuels clients concernés et environ 2,97 millions de dollars canadiens correspondent aux remboursements à verser aux anciens clients concernés;

ATTENDU que la défenderesse et le commissaire ont également convenu que comme partie au présent consentement, la défenderesse ferait un paiement cy-près d'un montant total de 250 000 \$ CAN aux bénéficiaires identifiés dans le présent consentement (collectivement les « bénéficiaires cy-près »), sous réserve des modalités du présent consentement;

ATTENDU que le commissaire a convenu de fixer des modalités plus favorables dans le présent consentement qu'il n'en serait autrement le cas en raison de la collaboration de la défenderesse à l'enquête du commissaire;

PAR CONSÉQUENT, afin de répondre aux préoccupations du commissaire, les parties conviennent de ce qui suit :

I. INTERPRÉTATION

1. Les définitions suivantes s'appliquent au présent consentement :

- (a) « **affiliée** » Une filiale, une société de personnes ou une entreprise individuelle au sens du paragraphe 2(2) de la Loi;
- (b) « **avis** » L'avis désigné au paragraphe 23 du présent consentement;
- (c) « **client concerné** » Client qui a encouru des frais pendant les périodes pertinentes pour le produit visé par l'un des codes IPDR énumérés à l'annexe « X » du présent consentement;

- (d) « **client** » La personne qui a ou qui avait une entente avec la défenderesse pour recevoir des services sans fil au moyen de son réseau sans fil;
- (e) « **code IPDR** » Codes figurant à l'annexe « X » que la défenderesse utilisait pour gérer la facturation de ses clients pour les numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement ainsi que pour d'autres services qui ne sont pas liés aux numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y »;
- (f) « **commissaire** » Le commissaire de la concurrence nommé conformément à l'article 7 de la Loi;
- (g) « **consentement** » Le présent consentement, y compris ses annexes. Sauf indication contraire, tout renvoi à une « partie », un « article », un « paragraphe » ou une « annexe » vise, selon le cas, une partie, un article, un paragraphe ou une annexe du présent consentement;
- (h) « **défenderesse** » Société TELUS Communications, ses successeurs et ayants droit, et les filiales présentes et futures de Société TELUS Communications, au sens du paragraphe 2(3) de la Loi, les successeurs et ayants droit de toutes filiales, ainsi que toutes filiales, divisions et groupes, à l'heure actuelle ou à l'avenir, que contrôle directement ou indirectement TELUS, et leurs successeurs et ayant droits respectifs, y compris, pour plus de certitude, Telus Mobilité et Koodo;
- (i) « **documents** » Les documents au sens du paragraphe 2(1) de la Loi;
- (j) « **jours** » Les jours civils;
- (k) « **Loi** » La *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, telle que modifiée;
- (l) « **numéro abrégé commun** » L'identificateur numérique composé de quatre (4) à six (6) chiffres loué auprès de l'Association canadienne des communications sans fil et utilisé par les entreprises de télécommunications sans fil pour fournir aux tierces parties l'accès à leurs plateformes de facturation pour facturer les services de messagerie texte à tarif supplémentaire et les services de contenu étoffé;
- (m) « **parties** » Collectivement, le commissaire et la défenderesse; « **partie** » désigne l'une ou l'autre d'entre elles;
- (n) « **période pertinente** » ou « **périodes pertinentes** » (i) Relativement au numéro abrégé commun 65555 de Jesta, la période comprise entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 août 2013; et (ii) relativement aux numéros abrégés communs 56455, 22700, 74656, 23687, 22334 et 74205 de MMS, la période comprise entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 février 2013;
- (o) « **personnel de la défenderesse** » Les membres actuels et futurs de la haute direction et tous les autres employés de la défenderesse qui participent à la formulation ou à la mise en œuvre et à l'application des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé sur le réseau sans fil de la défenderesse;

- (p) « **produit** » et « **services de messagerie texte à tarif supplémentaire et services de contenu étoffé** » Les services de messagerie : (i) facturés par la défenderesse à ses clients au moyen de son système de facturation en sus des tarifs habituels de messagerie texte applicables à ces services; (ii) acheminés au moyen d'un numéro abrégé commun; et (iii) qui offrent la chance de gagner un concours ou de recevoir des nouvelles, des conseils, des avertissements, des jeux-questionnaires, des citations ou des horoscopes, ou d'autres biens ou services, y compris des sonneries, des fonds d'écran, du contenu sonore ou visuel et des applications ou des programmes conçus pour fonctionner sur des appareils de communication sans fil, mais ne comprend pas les dons aux organismes de charité enregistrés lorsque la défenderesse ne conserve pas une portion des revenus générés par les frais encourus par ses clients;
- (q) « **remboursement** » Un crédit, un chèque ou un transfert électronique émis à un client concerné relativement à certains frais facturés pour les numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement, conformément aux principes énoncés aux alinéas 3(1) et 3(2) du présent consentement;
- (r) « **Tribunal** » Le Tribunal de la concurrence établi par la *Loi sur le Tribunal de la concurrence*, S.R.C. 1985, ch. 19 (2^e suppl.), telle que modifiée.

II. ORDONNANCE RELATIVE À LA CONDUITE CONCERNANT LES SERVICES DE MESSAGERIE TEXTE À TARIF SUPPLÉMENTAIRE ET LES SERVICES DE CONTENU ÉTOFFÉ

2. La défenderesse s'engage à ne pas porter au compte de services sans fil d'un client des frais relativement au produit, à moins que ces frais n'aient été approuvés par un acte affirmatif ou une déclaration du client directement à la défenderesse.

III. REMBOURSEMENTS

Clients actuels

3. La défenderesse a convenu de rembourser les frais relatifs aux numéros abrégés communs de MMS et de Jesta énumérés à l'annexe « Y ». Vu que la défenderesse n'est pas en mesure de gérer les remboursements automatiques au moyen de son système de facturation en se fiant aux numéros abrégés communs spécifiques, elle utilisera les codes IPDR énumérés à l'annexe « X » afin d'administrer les remboursements. Plus précisément, dans les soixante (60) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement avec le Tribunal, la défenderesse s'engage à verser un remboursement sous forme d'un crédit aux comptes de services sans fil de tous les actuels clients concernés (en date du présent consentement) aux montants calculés de la manière suivante :

- (1) Un crédit d'un montant total de 10 \$ CAN (incluant toutes les taxes applicables) versé à chaque actuel client concerné qui a interagi avec un ou plusieurs des codes IPDR énumérés au tableau 1 de l'annexe « X », entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 août 2013 (c.-à-d. les codes IPDR qui incluent notamment les numéros abrégés communs de Jesta);
- (2) Un crédit d'un montant total de 5 \$ CAN (incluant toutes les taxes applicables) versé à chaque actuel client concerné qui a interagi avec un ou plusieurs des codes IPDR énumérés au tableau 2 de l'annexe « X », entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 février 2013 (c.-à-d. les codes IPDR qui incluent notamment les numéros abrégés communs de MMS); et
- (3) Sous réserve du paragraphe 12, les crédits susmentionnés constituent un maximum de crédits par client, et incluent toutes les taxes applicables qui auraient été payées par le client concerné. Un actuel client concerné peut être admissible à recevoir un crédit en vertu des paragraphes (1) et (2), mais un actuel client concerné ne peut recevoir de crédits excédant 15 \$ CAN, peu importe le nombre ou la fréquence de ses interactions avec les codes IPDR qui figurent aux tableaux 1 et 2 de l'annexe « X ».

Dans la mesure où un actuel client concerné cesse d'être un client de la défenderesse dans les soixante (60) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement auprès du Tribunal, le client concerné conserve le droit à un remboursement en vertu du paragraphe 3 du présent consentement, et la défenderesse s'engage à rembourser un tel client concerné en, selon le choix du client concerné effectué sur un site Web désigné à cette fin, effectuant un transfert électronique du montant du remboursement au client concerné ayant fourni les informations bancaires nécessaires par l'intermédiaire du site Web désigné, ou en acheminant un paiement par chèque à l'adresse du client concerné apparaissant dans les dossiers d'entreprise de la défenderesse.

Anciens clients

4. Dans les soixante (60) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement, la défenderesse s'engage à commencer à aviser les anciens clients concernés, par courriel (si la défenderesse dispose d'une adresse de courriel) ou par lettre (si la défenderesse ne dispose pas d'une adresse de courriel, lorsqu'un client a fourni à la défenderesse seulement une adresse de courriel de Koodo, ou lorsqu'une adresse de courriel de Telus.net a été fournie et que cette adresse n'est plus valide), que : (i) s'ils ont encouru des frais non autorisés, liés aux numéros abrégés communs de MMS et de Jesta énumérés à l'annexe « Y », ils ont droit à un remboursement en vertu du présent consentement signé avec le commissaire; (ii) qu'ils peuvent obtenir le remboursement conformément aux principes énoncés aux alinéas 3(1), (2) et (3) ci-dessus en communiquant avec la défenderesse; et (iii) qu'ils disposent de cent vingt (120) jours suivant la date à laquelle le premier avis a été envoyé, par lettre ou par courriel, au client concerné. Ledit courriel ou ladite lettre doit contenir les renseignements figurant à l'annexe « C » aux présentes. Les communications avec les clients concernés doivent être effectuées dans la langue de leur choix, en anglais ou en français, dans la mesure où une telle préférence est indiquée dans les dossiers d'entreprise de la défenderesse.

5. La défenderesse finalisera la notification de ses anciens clients concernés au plus tard cent vingt (120) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement.
6. Avant d'envoyer par courrier l'un des avis susmentionnés, la défenderesse s'engage à mettre à jour les adresses des anciens clients concernés au moyen de la base de données du Programme national de changement d'adresse de Postes Canada.
7. La défenderesse s'engage à envoyer un courriel de suivi aux anciens clients concernés si elle ne reçoit aucune réponse après un délai de trente (30) jours suivant le premier courriel. La défenderesse doit envoyer un deuxième courriel de suivi si elle ne reçoit aucune réponse après un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant le premier courriel.
8. La défenderesse s'engage à rembourser les anciens clients concernés selon ces dispositions à la réception d'une déclaration sous forme électronique sur le site Web désigné indiquant que le client croit avoir engagé des frais liés aux numéros abrégés communs de MMS et de Jesta énumérés à l'annexe « Y » et que les frais en question n'étaient pas autorisés par le client concerné ou pour son compte. Le client concerné ne sera pas tenu de fournir une autre preuve à cet égard. La défenderesse mettra également à la disposition des anciens clients concernés un numéro de téléphone sans frais.
9. Lorsqu'un ancien client concerné est admissible à un remboursement en vertu du présent consentement, l'ancien client concerné peut choisir, sur le site Web désigné, de recevoir le remboursement par transfert électronique du montant du remboursement acheminé au compte de banque du client par la transmission de ses information bancaires via le site Web désigné ou par chèque envoyé à l'adresse indiqué sur le site Web désigné par l'ancien client concerné.
10. La défenderesse s'engage à rembourser les anciens clients concernés dans un délai de trente (30) jours suivant la réception des déclarations, identifiées au paragraphe 8 ci-dessus.

Dispositions générales

11. La défenderesse s'engage à rembourser chacun des clients concernés de la manière énoncée au présent consentement sans déduire des remboursements, des rabais ou des crédits qu'elle a accordés précédemment, autres que les remboursements prévus au présent consentement.
12. Indépendamment du processus de remboursement prévu à la partie III du présent consentement, la défenderesse s'engage également à continuer d'appliquer sa politique actuelle de remboursement, selon laquelle tout client qui communique avec son service à la clientèle et affirme que les frais liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé offerts par un tiers et portés à son compte de services sans fil auprès de la défenderesse sont ou étaient non autorisés recevra un crédit du plein montant, après déduction de tout montant remboursé antérieurement ou de tout montant remboursé conformément au présent consentement. Cette politique continuera de s'appliquer pendant deux ans suivant la date d'enregistrement du présent consentement.
13. La défenderesse s'engage à gérer de façon efficace son site Web et de répondre promptement aux demandes envoyées à l'adresse de courriel désignée, telle qu'indiquée dans l'avis, à compter de la date d'enregistrement du présent consentement, et par la suite,

pendant au moins cent vingt (120) jours après que la défenderesse aura terminé la notification des anciens clients concernés.

IV. AVIS PUBLIC AUX CLIENTS CONCERNÉS

14. La défenderesse s'engage à publier, en français et en anglais, l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement, conformément aux modalités énoncées à l'annexe « B » du présent consentement.

V. PROGRAMME DE CONFORMITÉ D'ENTREPRISE

15. Dans les soixante (60) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement, la défenderesse s'engage, si nécessaire, à établir, et à maintenir par la suite, un programme de conformité d'entreprise (le « programme de conformité »), dont l'objectif est de promouvoir la conformité de la défenderesse à la Loi en général et à ses pratiques relatives à la « facturation pour le compte d'un tiers » en particulier. Le programme de conformité est formulé et mis en œuvre conformément au bulletin d'information du commissaire intitulé « Les programmes de conformité d'entreprise », publié (à la date de signature du présent consentement) sur le site Web du Bureau de la concurrence à www.bureaudelaconcurrence.gc.ca.

VI. CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS

16. Dans les cent vingt (120) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement, la défenderesse lancera une campagne de sensibilisation des consommateurs pour informer ces derniers de la possibilité d'engager des frais en utilisant des appareils sans fil et des mesures à prendre pour éviter les frais indésirables, incluant des conseils de sécurité pour les achats en ligne. Cette campagne comprendra un avis de sensibilisation portant sur une section des sites Web de la défenderesse, énonçant par exemple des méthodes pouvant entraîner des frais au compte des consommateurs pour les services sans fil et des méthodes de retrait offertes par la défenderesse. L'avis de sensibilisation sera tenu à jour et accessible pendant au moins un an suivant la date de lancement de la campagne de sensibilisation.

VII. RAPPORT SUR LA CONFORMITÉ ET SUIVI

17. La défenderesse s'engage à fournir au commissaire ou à son représentant autorisé :
- (a) la confirmation écrite que le personnel de la défenderesse a reçu un exemplaire du présent consentement, comme l'exige le paragraphe 22, dans les vingt et un (21) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement;
 - (b) un rapport sommaire, dans les vingt et un (21) jours suivant le versement du dernier remboursement, ventilé en fonction des clients concernés, actuels et anciens, faisant état de ce qui suit :
 - (i) le nombre total de clients concernés ayant reçu des remboursements; et
 - (ii) le montant total des remboursements versés aux clients concernés; et

- (c) un sommaire écrit des mesures prises pour lancer la campagne de sensibilisation des consommateurs prévue au paragraphe 16, dans les cent cinquante (150) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement.
18. Le commissaire peut procéder à la publication des résultats du programme de remboursement.
19. La défenderesse s'engage à fournir, dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire ou de son représentant autorisé, ces renseignements, en la forme exigée par le commissaire, aux fins d'assurer un suivi de la conformité aux dispositions du présent consentement.

VIII. PAIEMENT CY-PRÈS

20. La défenderesse s'engage à donner un montant total de 250 000 \$ CAN en paiement cy-près aux bénéficiaires cy-près suivants :
- (a) 125 000 \$ CAN au *Ryerson University Privacy and Big Data Institute*, pour mener des recherches sur la manière dont les fournisseurs de services sans fil pourraient être plus transparents à l'égard des consommateurs canadiens quant aux renseignements personnels que les fournisseurs recueillent et à la manière dont les renseignements seront utilisés;
 - (b) 25 000 \$ CAN à Éducaloi, un chef de fil dans l'initiative visant à améliorer l'accès à la justice au Québec, afin de fournir des documents éducatifs aux citoyens, plus précisément en ce qui concerne leurs droits à l'égard des fournisseurs/entreprises de technologie sans fil pour ce qui est de l'utilisation et de la collecte de leurs données; et
 - (c) 100 000 \$ CAN au Centre de Recherche en droit public (le « CRDP ») de l'Université de Montréal, afin de mener des recherches sur les questions de protection des données personnelles, dont le rôle que joue actuellement la loi et qu'elle pourrait jouer pour aider les citoyens à comprendre leurs droits quant à leurs propres données relativement aux fournisseurs de services sans fil ou aux fabricants d'appareils, et pour veiller à ce que les consommateurs reçoivent des renseignements exacts.
21. La défenderesse s'engage à faire le paiement cy-près aux bénéficiaires cy-près dans les **(60)** jours de la date du présent consentement.

IX. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

22. (1) La défenderesse s'engage à fournir un exemplaire du présent consentement à tout le personnel de la défenderesse dans les quatorze (14) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement.
- (2) Pendant la durée de l'ordonnance visée au paragraphe 2, tel que décrit au paragraphe 28 du présent consentement, tout employé futur de la défenderesse obtiendra un exemplaire

du présent consentement dans les quatorze (14) jours suivant le moment où il a assumé des responsabilités liées aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé.

(3) Dans les quatorze (14) jours suivant la réception d'un exemplaire du présent consentement, la défenderesse s'engage à obtenir de chacune de ces personnes une déclaration écrite, signée et datée, reconnaissant qu'elles ont lu et compris le présent consentement.

23. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés conformément à l'une ou l'autre des dispositions du présent consentement doivent être formulés par écrit et sont réputés donnés s'ils sont remis aux parties en mains propres, par courrier recommandé ou par télécopieur aux adresses suivantes :

(a) **Le commissaire**

Commissaire de la concurrence
Bureau de la concurrence
Place du Portage, Phase 1
50, rue Victoria, 21^e étage
Gatineau (QC) KIA OC9

À l'attention du sous-commissaire de la concurrence (Direction générale des pratiques loyales des affaires)
Téléphone : 819-997-1208
Télécopieur : 819-953-3835

Avec copie au :

Directeur exécutif, Services juridiques du Bureau de la concurrence
Ministère de la Justice
Place du Portage, Phase 1
50, rue Victoria, 22^e étage
Gatineau (QC) KIA OC9

Téléphone : 819-994-7714
Télécopieur : 819-953-9267

(b) **La défenderesse**

Alan Dabb
Vice-président, Litiges
Société TELUS
3777 Kingsway
5^e étage
Burnaby (C.-B.) V5H 3Z7
Tél. : 604-695-6401
Télec. : 403-204-5088
Courriel : alan.dabb@telus.com

Avec copie à :

Christopher Naudie
OSLER, HOSKIN & HARCOURT S.E.N.C.R.L./s.r.l.
C.P. 50, 1 First Canadian Place
Toronto (Ont.) M5X 1B8
Tél. : 416- 862-6811
Télec. : 416-862-6666
Courriel : cnaudie@osler.com

24. Le présent consentement peut être signé en plusieurs exemplaires, dont chacun est considéré comme un original et qui constituent ensemble un seul et même instrument. Advenant toute divergence entre la version française et la version anglaise du présent consentement, la version anglaise aura préséance.
25. Les délais prévus par le présent consentement sont calculés conformément à la *Loi d'interprétation*, L.R.C. 1985, ch. I-21. Pour l'application du présent consentement, la définition du terme « jour férié » dans la *Loi d'interprétation* comprend le samedi. Pour calculer les délais, la date du présent consentement est la date à laquelle la dernière signature est apposée.
26. Les parties consentent à l'enregistrement immédiat du présent consentement auprès du Tribunal.
27. Le commissaire et TELUS Corporation devront, suite à l'enregistrement du présent consentement, demander à la Cour supérieure de justice de l'Ontario, de rejeter l'action contre TELUS Corporation, et ce sans frais et le plus tôt possible. De plus, cette demande devra demander le consentement des autres défenderesses afin d'éliminer toute références à TELUS Corporation dans les documents de cette affaire dans les trente (30) jours suivant la date d'enregistrement du présent consentement, lequel, une fois enregistré aura la même force et effets que si il s'agissait d'une ordonnance du Tribunal de la concurrence.
28. Les paragraphes 2, 15, 19 et 22 du consentement lient la défenderesse au sens du présent consentement pendant une période de dix (10) ans suivant la date d'enregistrement du présent consentement. À l'exception de ces paragraphes, le présent consentement prendra fin dès l'exécution des obligations énoncées aux paragraphes 3 à 16 et des exigences en matière de rapport de conformité prévues au paragraphe 17.

29. Nonobstant le règlement et le rejet de l'action en justice contre TELUS Corporation conformément au présent consentement, le présent consentement n'a pas pour effet d'empêcher le commissaire, agissant raisonnablement, de demander la production par la défenderesse de documents ou de témoignages pertinents, en présentant à la Cour une demande pour permission d'interroger au préalable TELUS Corporation à titre de tiers, conformément aux *Règles de procédure civile* de l'Ontario. La défenderesse s'engage à ne pas contester une telle demande visant la production de renseignements pertinents et à y donner suite en temps opportun et à ses frais.
30. En cas de différend concernant l'interprétation ou l'application du présent consentement, les parties peuvent s'adresser au Tribunal en vue d'obtenir une ordonnance ou des directives. Les parties conviennent que le Tribunal a compétence pour rendre les ordonnances nécessaires pour donner effet au présent consentement.

Les soussignés conviennent par les présentes de déposer le présent consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement.

FAIT à New Westminster, dans la province de la Colombie-Britannique ce 24^{ième} jour de décembre 2015.

SOCIÉTÉ TELUS COMMUNICATIONS

Pour : [Original signé par Alan Dabb]
Alan Dabb
VP - Litiges

FAIT à Gatineau, dans la province de Québec, ce 29^{ième} jour de décembre 2015.

COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE

Pour : [Original signé par Jeanne Pratt, commissaire
intérimaire pour]
John Pecman
Commissaire de la concurrence

ANNEXE « A » – AVIS

REMBOURSEMENTS OFFERT PAR TELUS ET KODOO

Entente de règlement conclue avec le commissaire de la concurrence Objet : Services de messagerie texte à tarif supplémentaire

TELUS et le commissaire de la concurrence ont convenu d'un règlement dans le cadre d'un litige concernant les frais de tiers imputés à votre compte de services sans fil de TELUS ou de Koodoo pour les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire. Ce règlement prend la forme d'un consentement (le « consentement »), que vous pouvez consulter à l'adresse [[lien vers le site Web du Tribunal de la concurrence](#)].

Aux termes du consentement, TELUS a convenu de rembourser aux clients concernés, anciens et actuels, certains frais liés aux programmes offerts par Mobile Messenger entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 février 2013, et aux programmes offerts par Jesta/ Jamster entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 août 2013. Ces programmes comprennent notamment les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger.

Qui est admissible à un remboursement?

- Clients actuels : TELUS accordera automatiquement des crédits aux clients actuels de services sans fil qui se sont vu facturer des frais liés aux programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire suivants, offerts par Jesta, Jamster et Mobile Messenger [**Remarque : TELUS doit insérer l'hyperlien vers la liste des codes d'éléments de service et des numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y »**] durant les périodes indiquées ci-dessus.
- Anciens clients : Les anciens clients admissibles à un remboursement recevront un avis par courriel (ou par la poste si nous n'avons pas d'adresse de courriel dans nos dossiers). Si vous recevez un tel avis et que vous estimez que les frais liés aux programmes offerts par Jesta/Jamster et/ou Mobile Messenger n'étaient pas autorisés, vous aurez 120 jours pour communiquer avec TELUS afin de recevoir votre remboursement.

Quel est le montant du remboursement?

- **Un remboursement de 5 \$ CAN** pour chaque client qui s'est vu imputer des frais à l'égard d'un ou plusieurs des codes IPDR, y compris les numéros abrégés communs de de Mobile Messenger;
- **Un remboursement de 10 \$ CAN** pour chaque client qui s'est vu imputer des frais à l'égard d'un ou de plusieurs codes IPDR, y compris les numéros abrégés communs de Jesta/Jamster.
- Les remboursements susmentionnés sont les remboursements maximaux par client (c.-à-d. un client peut réclamer un seul remboursement de 5\$ CAN et un seul remboursement de 10\$ CAN). Ces deux montants peuvent être combinés pour un remboursement total de 15\$ CAN par client, et comprennent toutes les taxes applicables qui auraient été payées par le client concerné.

- Les clients actuels de services sans fil recevront un crédit qui sera appliqué à leur compte de services sans fil de TELUS et les anciens clients recevront le remboursement par transfert électronique de fonds directement dans leur compte bancaire ou par chèque.

Pour demander un remboursement ou pour en savoir davantage, visitez le site Web (adresse URL/adresse du site Web), ou communiquez avec TELUS à : **[ajouter l'adresse de courriel]**.

Veillez communiquer avec TELUS pour toute question concernant les remboursements.

ANNEXE « B » - MODALITÉS DE L'AVIS

1. La défenderesse s'engage à publier ou afficher l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement sur chacun des sites Web suivants :

www.Telus.com

forum.telus.com

www.koodomobile.com

blog.telus.com

2. La défenderesse s'engage également à afficher l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement sur ses pages Twitter et Facebook et à réafficher l'avis une fois par mois pendant trois mois consécutifs.
3. Telus s'engage à afficher l'avis conformément au paragraphe 14 du consentement, et à conserver l'avis sur chacun des sites Web pendant au moins cent vingt (120) jours suivant la fin de la notification des anciens clients concernés par la défenderesse.
4. L'avis doit être accessible au moyen d'un lien intitulé « Remboursements offerts par Telus et Koodo » sur la barre de menu de la page d'accueil de chaque site Web.
5. L'avis doit comporter un lien vers le site Web du Tribunal de la concurrence à www.ct-tc.gc.ca.
6. L'avis doit occuper une pleine page-écran de la page faisant l'objet du lien. Le titre de l'avis doit figurer en majuscules et dans une police en caractères gras d'au moins 14 points, sans fioriture. Le texte de l'avis doit paraître en caractères 12 points ou plus, sans fioriture.

ANNEXE « C » – AVIS PAR LETTRE OU PAR COURRIEL

Objet de la lettre ou du courriel : REMBOURSEMENTS OFFERTS AUX CLIENTS DE TELUS [OU DE KOODO]

DATE

Monsieur, Madame [nom du client],

Vous pourriez être admissible à un remboursement à la suite d'un règlement intervenu entre la Société TELUS Communications (« TELUS ») et le commissaire de la concurrence.

Le commissaire et TELUS ont convenu d'un programme visant le remboursement de certains frais de tiers liés à des programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire qui pourraient avoir été portés à votre facture de services sans fil TELUS ou Koodo entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 août 2013.

Selon nos dossiers, il est possible que des frais vous aient été facturés en lien avec certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire offerts par Mobile Messenger entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 février 2013 et/ou par Jesta/Jamster entre le 1^{er} janvier 2011 et le 16 août 2013. Ces programmes comprennent notamment les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger. Cependant, il est aussi possible que des frais vous aient été facturés en lien avec certains autres programmes et services pour lesquels vous ne seriez pas éligible à un remboursement. Vous trouverez ci-jointe la liste des programmes et services offerts par Mobile Messenger et Jesta/Jamster qui sont visés par ce règlement et pour lesquels vous êtes admissible à un remboursement.

[Remarque : TELUS doit joindre la liste des numéros abrégés communs figurant à l'annexe « Y »].

Si vous croyez que des frais liés aux programmes et aux services offerts par Mobile Messenger ou Jesta/Jammer vous ont été facturés durant les périodes mentionnées ci-dessus et que vous estimez que ces frais n'étaient pas autorisés, vous pourriez être admissible à un remboursement maximal de 5 \$ CAN pour les frais liés à certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire de Mobile Messenger et à un remboursement de 10 \$ CAN pour les frais liés à un programme de messagerie texte à tarif supplémentaire de Jesta/Jamster. Chaque client n'a droit qu'à un seul remboursement de 5\$ CAN et un seul remboursement de 10 \$ CAN, mais s'il est admissible, il peut demander un remboursement maximal totalisant 15 \$ CAN. Vous trouverez ci-jointe la liste des numéros abrégés communs donnant lieu à un remboursement.

[Remarque – TELUS doit joindre la liste de codes d'éléments de services figurant à l'annexe « Y ».]

Pour demander un remboursement ou pour en savoir davantage, visitez le site Web (adresse URL/adresse du site Web), ou communiquez avec TELUS à : **[ajouter l'adresse de courriel]**. Veuillez communiquer avec TELUS pour toute question concernant les remboursements.

Vous disposez de 120 jours à compter de la date de la présente lettre **[ou du présent courriel]** pour communiquer avec TELUS et demander un remboursement.

ANNEXE « X » - LISTE DES CODES IPDR

Tableau 1 : Codes IPDR de Jesta
Code d'élément de service - 6R
Code d'élément de service - L5

Tableau 2 : Codes IPDR de MMS
Code d'élément de service - 85
Code d'élément de service - 82
Code d'élément de service - 79
Code d'élément de service - HR
Code d'élément de service - HO
Code d'élément de service - HL

ANNEXE « Y » – LISTE DES NUMÉROS ABRÉGÉS COMMUNS DE MMS ET DE JESTA

56455

65555

22700

74656

23687

22334

74205