

## TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

DANS L'AFFAIRE de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985. ch. C-34, 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 Rogers Communications Inc. visées par 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 :

COMPETITION TRIBUNAL TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE REGISTERED / ENREGISTRÉ FILED / PRODUIT CT-2015-002 Le 16 mars 2015 Jos LaRose for / pour REGISTRAR / REGISTRAIRE
--

**LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

**demandeur**

- et -

**ROGERS COMMUNICATIONS INC.**

**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 Rogers Communications Inc. est constituée sous le régime des lois de la province de la Colombie-Britannique, et fournit, entre autres, des services de télécommunications sans fil partout au Canada, notamment par l'intermédiaire de sa filiale en propriété exclusive Rogers Communications Partnership;

**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 élevé 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 élevé et des services de contenu étoffé, par exemple des messages textes présentant des nouvelles, des horoscopes, des conseils, des avertissements, des sonneries et des jeux-questionnaires, et facturent lesdits 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 autorise certains tiers, notamment Jesta Digital, LLC (« Jesta »), fournisseur de contenu pour les services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et les services de contenu étoffé, ainsi que Mobile Messenger North America Inc. (« MMS »), agrégateur de services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et des services de contenu étoffé, à facturer les consommateurs des services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé 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 requête introductive d'instance déposée contre la défenderesse et d'autres parties et modifiée le 17 janvier 2014 (l'« action en justice »);

**ATTENDU** que le commissaire a conclu que les frais facturés par certains tiers aux comptes de services sans fil des clients de la défenderesse 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 (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 élevé 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** que pour l'application du présent consentement (le « consentement »), y compris de sa signature, de son enregistrement, de son application, de sa modification ou de son annulation, la défenderesse ne conteste pas les conclusions du commissaire, et rien dans le présent consentement ne sera interprété comme un aveu ou une reconnaissance de sa part de tout fait, préjudice, observation, argument juridique ou conclusion pour quelque autre fin que ce soit ni ne déroge aux droits ou aux moyens de défense conférés à la défenderesse 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, depuis septembre 2011, elle offre gratuitement un mécanisme de retrait qui permet aux clients de bloquer les services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et les services de contenu étoffé offerts par de tierces parties ainsi que d'autres frais « facturés pour le compte d'un tiers »;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, depuis octobre 2010, elle a communiqué aux consommateurs, au moyen de ses factures, les frais des tierces parties pour les services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et les services de contenu étoffé ainsi que les détails de ces frais;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, depuis environ avril 2012, elle a mis en œuvre une politique interne selon laquelle les clients qui portent plainte relativement aux frais non autorisés des tierces parties pour les services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé 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 5 octobre 2012, et son contrat avec Jesta, le 25 mars 2014;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, le 31 août 2014, elle a volontairement mis fin à toute participation relative aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et aux services de contenu étoffé, à l'exception des services concernant les dons de charité;

**ATTENDU** que la défenderesse remboursera rétroactivement les clients concernés relativement à certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé offerts par MMS et Jesta sous les numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement;

**ATTENDU** que la défenderesse utilise les codes d'éléments de service pour regrouper les numéros abrégés communs aux fins de gestion de la facturation de ses clients, et qu'elle utilisera les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » (contenant les numéros abrégés communs figurant à l'annexe « Z ») pour la gestion des remboursements prévus au présent consentement;

**ATTENDU** que la défenderesse estime que les remboursements à verser aux clients concernés aux termes du présent consentement s'élèvent à environ 5,42 millions de dollars, dont environ 2,6 millions de dollars correspondent aux remboursements à verser aux clients actuels concernés et environ 2,82 millions de dollars correspondent aux remboursements à verser aux anciens clients concernés;

**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;

**ATTENDU** que le commissaire a convenu de demander à la Cour supérieure de justice de l'Ontario de rejeter l'action en justice intentée contre la défenderesse, après l'enregistrement du présent consentement, lequel dès son enregistrement, a la même valeur et produit les mêmes effets qu'une ordonnance rendue par le Tribunal de la concurrence;

**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 13 du présent consentement;
  - c) « **client concerné** » Client qui s'est vu facturer des frais pendant les périodes pertinentes pour le produit visé par l'un des codes d'éléments de service 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 d'élément de service** » Code 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;
  - 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** » Rogers Communications Inc., ses successeurs et ayants droit, et les filiales présentes et futures de Rogers, au sens du paragraphe 2(3) de la Loi, leurs successeurs et ayants droit, ainsi que tous filiales, divisions et groupes que contrôle Rogers, directement ou indirectement, et leurs successeurs et ayant droits respectifs, y compris, pour plus de certitude, Rogers Communications Partnership et Fido Solutions Inc.;
- 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, 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 élevé 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** » (i) Relativement au numéro abrégé commun 65555 de Jesta, la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013; et (ii) relativement aux numéros abrégés communs 56455, 22700, 74656, 23687, 22334 et 74205 de Mobile Messenger, la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 30 septembre 2012;
- 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 élevé et des services de contenu étoffé sur le réseau sans fil de la défenderesse;
- p) « **produit** » et « **services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé et services de contenu étoffé** » Les services de messagerie : (i) facturés par la défenderesse à ses clients au moyen de son système de facturation des frais supplémentaires qui s'ajoutent aux 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;

- q) « **remboursement** » Un crédit ou un chèque 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<sup>e</sup> suppl.), modifiée.

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

2. (1) 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.
- (2) Le présent paragraphe ne s'applique pas aux dons faits à un organisme de bienfaisance enregistré si la défenderesse ne conserve aucune partie de revenu tirées des frais portés au compte de son client.

## **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, compte tenu des numéros abrégés communs, elle doit utiliser à cet égard les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X ». 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 clients actuels concernés (à la date du présent consentement) aux montants calculés de la manière suivante :
- (1) 5 \$ pour chaque mois dans lequel le client concerné a été visé par les codes d'éléments de service énumérés au tableau 1 de l'annexe « X », entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 30 septembre 2012, jusqu'à concurrence de 5 \$ par mois par code d'élément de service;
- (2) 10 \$ pour chaque mois dans lequel le client concerné s'est vu facturer des frais pour le numéro abrégé commun de Jesta figurant au tableau 2 de l'annexe « X », entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013.

### **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, si le client n'a fourni à la défenderesse qu'une adresse de courriel de Fido, ou si le client a fourni une adresse de courriel Rogers.com qui n'est plus valide), que : (i) s'ils se sont vu facturer des frais

non autorisés, les clients visés ont droit à un remboursement au titre du présent consentement signé avec le commissaire; (ii) qu'ils peuvent obtenir le remboursement suivant conformément aux principes énoncés aux alinéas 3(1) et 3(2) 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.

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 y compris sous forme électronique sur le site Web désigné indiquant que les frais en question n'étaient pas autorisés par le client concerné ou à son nom. 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. Les anciens clients concernés recevront un rabais par chèque.
10. Lorsque les anciens clients concernés demandent un remboursement, la défenderesse s'engage de verser, dans un délai de trente (30) jours, l'information par rapport à le montant total du remboursement applicable, conformément aux principes énoncés aux alinéas 3(1) et 3(2) 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 élevé et aux services de contenu étoffé offerts par une tierce partie 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, 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 a 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](http://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 relativement aux appareils de communication sans fil et des mesures à prendre pour éviter les frais indésirables, dont 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 20, 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, existants et anciens, faisant état de ce qui suit :

- (i) le nombre total de clients concernés ayant reçu des remboursements;
  - (ii) le montant total des remboursements versés aux clients concernés;
- 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 fixée par le commissaire, aux fins d'assurer un suivi de la conformité aux dispositions du présent consentement.

### **VIII. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

20. (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 du présent consentement, tout employé futur de la défenderesse obtiendra un exemplaire du présent consentement dans les 14 jours suivant son entrée en fonction ou le moment où il a assumé ses responsabilités liées aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé 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.
21. 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Gatineau (QC) KIA 0C9

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

b) **La défenderesse**

Graeme McPhail  
Vice-président principal et avocat général associé  
Rogers Communications Inc.  
333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4B 3M5

**Avec copie à :**

Anita Banicevic  
Davies Ward Phillips & Vineberg S.E.N.C.R.L., s.r.l.  
155, rue Wellington Ouest  
Toronto (Ontario) M5X 3J7

Téléphone : 416-863-5523

22. 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.
23. 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.
24. Les parties consentent à l'enregistrement immédiat du présent consentement auprès du Tribunal.
25. Les paragraphes 2, 15, 19 et 20 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 prévues au paragraphe 17.
26. Nonobstant le règlement et le rejet de l'action en justice contre la défenderesse conformément aux présentes, le présent consentement n'a pas pour effet d'empêcher le commissaire, agissant raisonnablement, de demander, en s'adressant au tribunal, la production par la défenderesse, au besoin, de documents ou de témoignages pertinents concernant une tierce partie, suivant les *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 lui donner suite en temps opportun et à ses frais.

27. 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 Toronto, dans la province de l'Ontario, ce 11<sup>es</sup> jour de mars 2015.

**ROGERS COMMUNICATIONS INC.**

[Original signé par Graeme McPhail]  
Pour : \_\_\_\_\_  
Graeme McPhail  
Vice-président principal et avocat général  
associé

**FAIT** à Gatineau, dans la province de Québec, ce 12<sup>es</sup> jour de 2015.

**COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

[Original signé par John Pecman]  
Pour: \_\_\_\_\_  
**John Pecman**  
Commissaire de la concurrence

## ANNEXE « A » – AVIS

### **REMBOURSEMENTS VERSÉS PAR ROGERS [OU FIDO]**

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

Rogers et le commissaire de la concurrence ont consenti au règlement du litige concernant les frais facturés par les tierces parties à votre compte de services sans fil de Rogers ou de Fido pour les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé. 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, Rogers a convenu de rembourser aux clients concernés, anciens et actuels, certains frais liés aux programmes offerts par Mobile Messenger entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 30 septembre 2012, et aux programmes offerts par Jesta et Jamster entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013, par exemple les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger.

#### **Qui est admissible?**

- Clients actuels : Rogers accordera automatiquement des crédits aux clients actuels des services sans fil qui se sont vu facturer des frais liés aux programmes suivants de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé offerts par Jesta, Jamster et Mobile Messenger **[Remarque : Rogers doit insérer l'hyperlien vers la liste des codes d'éléments de service et des numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Z »]** pendant les périodes indiquées ci-dessus.
- Anciens clients : Rogers communiquera avec les anciens clients qui sont admissibles par courriel (ou par lettre si aucune adresse de courriel ne figure au dossier). Si vous recevez un courriel ou une lettre à cet égard et que vous estimez que les frais en question n'étaient pas autorisés, vous disposez de 120 jours pour communiquer avec Rogers afin de recevoir votre remboursement.

#### **Quel est le montant du remboursement?**

- 5 \$ pour chaque mois dans lequel le client s'est vu facturer des frais pour l'un ou l'autre des numéros abrégés communs suivants de Mobile Messenger **[voir le lien ci-dessus]**, jusqu'à concurrence de 5 \$ par code d'élément de service;
- 10 \$ pour chaque mois dans lequel le client s'est vu facturer des frais pour le numéro abrégé commun de Jesta et Jamster pendant les périodes indiquées ci-dessus.
- Les clients actuels des services sans fil recevront un crédit qui sera appliqué à leur compte de services sans fil de Rogers. Les anciens clients recevront un chèque.

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

Veuillez communiquer avec Rogers pour toute question concernant les remboursements.

## **ANNEXE « B » – MODALITÉS DE L'AVIS**

1. La défenderesse s'engage à afficher l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement sur chacun des sites Web suivants :  
  
-[www.rogers.com](http://www.rogers.com)  
  
-<http://redboard.rogers.com>  
  
-[www.fido.ca](http://www.fido.ca)
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. Rogers s'engage à afficher l'avis conformément au paragraphe 13 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 sur la barre de menus de la page d'accueil de chaque site Web portant la mention « Remboursements Disponibles de Rogers [ou Fido] ».
5. L'avis doit comporter un lien vers le site Web du Tribunal de la concurrence à [www.ct-tc.gc.ca](http://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 fonte en gras de 14 points au moins, sans fioriture. Le texte de l'avis doit paraître dans une fonte de 12 points au moins, sans fioriture.

## ANNEXE « C » – AVIS PAR LETTRE OU PAR COURRIEL

**Objet de la lettre ou du courriel : REMBOURSEMENTS VERSÉS PAR ROGERS [ou FIDO]**

**DATE**

Monsieur, Madame [nom du client],

Vous pourriez avoir droit à un remboursement à la suite d'un règlement conclu par Rogers Communications Inc. (« Rogers ») et le commissaire de la concurrence.

Le commissaire et Rogers ont convenu d'un programme visant le remboursement de certains frais qui pourraient avoir été appliqués à vos factures de téléphone cellulaire de Rogers ou de Fido relativement à des programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013.

Selon nos dossiers, vous avez fait l'objet de frais relativement à certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé offerts par Mobile Messenger entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et septembre 2012 ou par Jesta et Jamster entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013, par exemple les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger.

Si vous estimez que les frais en question n'étaient pas autorisés, vous avez droit à un remboursement de 5 \$ pour chaque mois dans lequel vous avez fait l'objet de frais liés à certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé de Mobile Messenger figurant dans la liste ci-jointe, jusqu'à concurrence de 5 \$ par code d'élément de service, et à un remboursement de 10 \$ par mois pour des frais liés à un programme particulier de messagerie texte à tarif supplémentaire élevé de Jamster et Jesta. Vous trouverez, ci-joint, **[Remarque : pour les avis envoyés par courriel - en pièce jointe]** la liste des numéros abrégés communs donnant lieu à un remboursement. **[Remarque - Rogers doit joindre la liste de codes figurant à l'annexe « Z ».]**

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

## **ANNEXE « X » – LISTE DES CODES D'ÉLÉMENTS DE SERVICE**

### **Tableau 1 – Remboursements de 5 \$**

Code d'élément de service - S0020

Code d'élément de service – S002U

Code d'élément de service – S0036

Code d'élément de service – S4983

### **Tableau 2 – Remboursements de 10 \$**

Code d'élément de service SM4780

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

56455

65555

22700

74656

23687

22334

74205

**Annexe « Z »**

**Tableau 1 – Remboursements de 5 \$**

Code d'élément de service – S0020			
21135	33777	55888	75965
21864	53333	66778	79374
22334	55222	66888	88887
33444	55440	68111	89474
Code d'élément de service – S002U			
24985	65874	75512	91970
36894	73824	85212	95123
56455	74154	88548	96312
59785	75123	88643	
Code d'élément de service – S0036			
19930	32546	62105	74656
20409	33335	63886	77444
22636	34788	65491	79123
22700	36397	66553	85642
22888	36917	66555	98765
22900	56432	66777	
24659	56919	72365	
25876	58733	74205	
Code d'élément de service – S4983			
21010	33222	66966	80800
23000	55955	70777	87777
23232	58326	72015	
23687	62753	732738	

**Tableau 2 – Remboursements de 10 \$**

Code d'élément de service – SM4780
65555