



## Décision de télécom CRTC 2025-221

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 19 mai 2023

Gatineau, le 29 août 2025

*Dossier public : 8622-066-202302644*

### **2332683 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Coextro – Demande d'accès non discriminatoire et en temps opportun, selon des modalités raisonnables, à l'immeuble à logements multiples administré par Toronto Standard Condominium Corporation 1782 Ltd.**

#### **Sommaire**

Le Conseil prend des mesures pour veiller à ce que toute la population canadienne ait accès à des services Internet abordables et de grande qualité.

Grâce à cette décision, le Conseil continue de contribuer à la promotion de la concurrence et d'accroître le choix des consommateurs dans tous les types de logements. Un marché concurrentiel aide à favoriser des services plus novateurs et des prix plus bas pour les services de télécommunication.

2332683 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Coextro (Coextro), a déposé une demande selon laquelle on lui refuse l'accès en temps opportun et selon des modalités raisonnables à un immeuble à logements multiples (ILM) administré par Toronto Standard Condominium Corporation 1782 ltée (TSCC 1782). Coextro souhaite accéder à cet ILM afin de pouvoir offrir des services de télécommunication aux résidents.

Coextro a demandé au Conseil d'accorder un redressement en appliquant la condition d'accès aux ILM. Cette condition fait en sorte que les propriétaires d'immeubles doivent accorder à tout fournisseur de services Internet ou de télécommunication l'accès à un ILM où résident des clients qu'il souhaite desservir, et ce, en temps opportun et selon des modalités raisonnables.

Le Conseil estime que TSCC 1782 a refusé d'accorder à Coextro l'accès en temps opportun à l'ILM. Le Conseil ordonne donc à TSCC 1782 et à Coextro d'entamer des négociations de bonne foi en vue d'un accès rapide à l'ILM, et ce, selon des modalités raisonnables.

Le Conseil fait respecter la condition d'accès aux ILM conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* jusqu'à ce que l'accès soit accordé. Le Conseil ordonne à TSCC 1782 et à Coextro de l'informer de l'état de leurs négociations, les trois premiers

rapports devant être déposés dans un délai de **30, 45, et 60 jours** suivant la date de publication de la présente décision.

## Contexte

1. Dans la décision de télécom 2003-45, le Conseil a établi son cadre d'accès aux immeubles à logements multiples (ILM), comme les immeubles d'habitation et les copropriétés (cadre d'accès aux ILM). Dans cette décision, le Conseil a souligné l'importance de promouvoir la concurrence et le choix des consommateurs, quel que soit le type de logement dans lequel réside l'utilisateur final.
2. Dans la même décision, le Conseil a établi la condition d'accès aux ILM, qui exige que toutes les entreprises de services locaux (ESL) qui veulent desservir les résidents d'un ILM puissent accéder aux utilisateurs finals en temps opportun et selon des modalités raisonnables<sup>1</sup>.
3. Dans la décision, le Conseil a également établi des lignes directrices pour aider les propriétaires d'immeubles et les ESL à négocier des modalités justes et appropriées d'accès aux ILM, y compris les modalités relatives aux frais (p. ex. les frais qu'un propriétaire d'immeuble peut raisonnablement exiger de l'ESL pour recouvrer les coûts engagés), à l'installation du câblage et de l'équipement, et à la responsabilité.

## Demande

4. Le 9 mai 2023, le Conseil a reçu une demande de 2332683 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de Coextro (Coextro). Dans sa demande, Coextro a indiqué qu'elle a fait de multiples demandes d'accès pour offrir des services de télécommunication aux résidents de l'ILM situé au 31, avenue Bales, à North York, en Ontario (ILM) depuis octobre 2019. L'ILM est administré par Toronto Standard Condominium Corporation 1782 ltée (TSCC 1782). Coextro a indiqué que TSCC 1782 a ignoré ses demandes d'accès avant de les refuser officiellement le 27 avril 2023 et, ce faisant, a refusé aux résidents de l'ILM le choix de leur fournisseur de services de télécommunication (FST).
5. Coextro a demandé au Conseil d'appliquer la condition d'accès aux ILM en imposant les délais suivants :
  - Dans les **15 jours** suivant la date de la présente décision, toute autre ESL ou entreprise fournissant des services Internet (entreprise FSI) déjà présente dans l'ILM ne serait pas autorisée à fournir des services à tout nouveau résident ou à un résident actuel qui n'est pas un client existant du fournisseur de services applicable;

---

<sup>1</sup> Dans la politique réglementaire de télécom 2021-239, le Conseil a étendu la condition d'accès aux ILM et les obligations connexes à toutes les entreprises fournissant des services Internet.

- Dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, toute ESL ou entreprise FSI déjà présente dans l'ILM ne sera pas autorisée à modifier ou à améliorer les services fournis à un résident actuel.
- Dans les **45 jours** suivant la date de la présente décision, le Conseil explorera toutes les options réglementaires à sa disposition, y compris la publication d'une ordonnance en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* et d'une décision qui interdirait à toutes les ESL et toutes les entreprises FSI déjà présentes dans l'ILM de fournir des services aux résidents.

6. Le Conseil a reçu une réponse de TSCC 1782 concernant la demande de Coextro.

### **Questions**

7. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- Coextro se voit-elle refuser l'accès à l'ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?
  - Quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait-il prendre pour veiller à ce que Coextro obtienne l'accès à l'ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?

### **Coextro se voit-elle refuser l'accès à l'ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?**

#### **Positions des parties**

##### **Coextro**

8. Coextro a indiqué qu'elle avait demandé pour la première fois l'accès à l'ILM en octobre 2019. À ce moment-là, TSCC 1782, au moyen de sa société de gestion immobilière Crossbridge Condominium Services Ltd. (Crossbridge), a refusé la demande d'accès de Coextro. Coextro a réitéré sa demande d'accès et a fourni une proposition à TSCC 1782, par l'intermédiaire de Crossbridge, en avril 2022. Coextro a ensuite présenté une autre demande d'accès le 1er novembre 2022. Le 27 avril 2023, Coextro a été informée que le conseil d'administration de TSCC 1782 avait décidé de refuser la demande d'accès de Coextro.
9. Coextro a indiqué qu'on lui a refusé l'accès en temps opportun à l'ILM selon des modalités raisonnables. À son avis, TSCC 1782 a privé les résidents de l'ILM des avantages concurrentiels que le cadre d'accès aux ILM est censé favoriser.
10. Selon Coextro, les circonstances du présent cas justifient l'application de délais d'application accélérés, comme dans la demande qui a mené à la décision de télécom 2022-5. Coextro estime que ces mesures maximiseront le choix des FST pour les résidents de l'ILM.

## **TSCC 1782**

11. TSCC 1782 a affirmé que Coextro n'avait pas coopéré lors d'interactions antérieures avec le conseil d'administration et la direction de l'immeuble. TSCC 1782 a allégué que, malgré les tentatives répétées de participer à des discussions constructives et de parvenir à une entente mutuellement acceptable, Coextro a constamment fait preuve de mépris pour les préoccupations de TSCC 1782 et n'a pas démontré sa volonté d'y répondre.
12. Selon TSCC 1782, l'espace disponible dans la salle de communication de l'ILM est insuffisant pour répondre à la demande de Coextro et cela a déjà entraîné des interruptions de service et une prestation inefficace des services aux résidents. TSCC 1782 a également indiqué qu'il y a une chaleur excessive et qu'il n'y a pas de ventilation dans la salle de communication où les fournisseurs installent leur équipement. TSCC 1782 était d'avis que permettre à Coextro d'exploiter sans tenir compte de ces contraintes d'espace compromettrait la qualité de la connectivité générale et du service pour les résidents de l'ILM.
13. TSCC 1782 a indiqué que d'autres fournisseurs de services exercent leurs activités dans l'ILM et que d'accorder l'accès à Coextro ou à d'autres fournisseurs de services sans tenir compte des préoccupations soulevées nuirait à la possibilité d'améliorer les services et compromettrait la sécurité des résidents.

## **Réplique de Coextro**

14. Coextro n'était pas d'accord avec les allégations de TSCC 1782 selon lesquelles elle était peu coopérative et elle n'avait pas tenu compte des préoccupations de TSCC 1782. Selon Coextro, aucun élément de preuve à l'appui de ces allégations n'avait été fourni. Coextro a déposé une correspondance qui, selon elle, démontrait que ses représentants se sont comportés de manière professionnelle et courtoise. Coextro a indiqué qu'elle avait également offert de faire une présentation au conseil d'administration de TSCC 1782 concernant sa demande d'accès à l'ILM, mais cette offre n'a pas été acceptée.
15. Coextro a affirmé que la correspondance qu'elle a soumise avec la demande démontre qu'il n'y avait pas eu d'efforts répétés de la part de TSCC 1782 pour participer à des discussions constructives. Coextro a indiqué qu'il a fallu des mois à TSCC 1782 pour répondre; et que cette dernière a ensuite arbitrairement refusé l'accès de Coextro à l'ILM, et ce, sans fournir de raisons.
16. Coextro n'était pas d'accord avec l'affirmation de TSCC 1782 selon laquelle l'accès à l'ILM nuirait au développement de services novateurs ou compromettrait la sécurité des résidents. Coextro a fait remarquer que TSCC 1782 n'a fourni aucun élément de preuve à l'appui de cette affirmation.
17. Coextro a indiqué qu'elle fournit déjà des services au 35, avenue Bales, une ILM semblable à l'ILM du 31, avenue Bales, et que l'équipe de gestion du 35, avenue Bales n'a soulevé aucune préoccupation quant à la disponibilité de l'espace pour les

installations de télécommunication. Selon Coextro, il ne devrait pas y avoir de contraintes d'espace à l'ILM, puisqu'il n'y en a pas au 35, avenue Bales. Coextro a expliqué qu'elle prévoyait tirer parti de son équipement existant au 35, avenue Bales. Par conséquent, il n'est pas nécessaire que Coextro installe de l'équipement électrique à l'ILM, et qu'il n'y aura donc ainsi pas de chaleur émise par l'équipement de Coextro.

18. Coextro a réfuté l'affirmation de TSCC 1782 concernant l'espace insuffisant pour ses installations, soutenant que l'équipement que Coextro proposait d'installer dans la salle des télécommunications est petit. Elle a ajouté que TSCC 1782 n'a pas fourni d'élément de preuve à l'appui des allégations relatives aux interruptions des services et aux prestations inefficaces des services dues à des contraintes d'espace.
19. Coextro a également affirmé que le nombre d'entreprises tierces desservant déjà l'ILM n'est pas pertinent pour déterminer si Coextro se voit refuser l'accès ou non.

#### **Analyse du Conseil**

20. La condition d'accès aux ILM stipule clairement que toutes les ESL qui souhaitent desservir les utilisateurs finals d'une ILM obtiennent un accès en temps opportun, selon des modalités raisonnables. Le dossier de la présente instance démontre que, bien que certaines discussions aient eu lieu entre Coextro et TSCC 1782 au sujet de l'accès à l'ILM, TSCC 1782 a rejeté la demande de Coextro le 27 avril 2023 et aucune négociation n'a eu lieu depuis.
21. Le Conseil a comparé l'entente d'accès aux ILM proposée par Coextro avec celles conclues entre TSCC 1782 et les autres FST desservant l'ILM : Beanfield Technologies Inc. (Beanfield), Bell Canada et Rogers Communications Canada Inc. (Rogers). Le Conseil conclut que les dispositions de l'entente de Coextro sont raisonnables en raison de leur similitude avec les ententes déjà signées.
22. En ce qui concerne les préoccupations de TSCC 1782 au sujet des contraintes d'espace dans la salle des télécommunications, le Conseil fait remarquer qu'il a énoncé dans la décision de télécom 2003-45 que, bien qu'il reconnaisse que les propriétaires d'immeubles doivent gérer l'utilisation de l'espace dans leurs immeubles, les ESL doivent avoir la possibilité d'installer ou de mettre à niveau des installations dans les ILM<sup>2</sup>. L'ESL et le propriétaire de l'immeuble négocieraient ensuite de bonne foi des modalités raisonnables à cet effet.
23. De plus, compte tenu de la petite taille de l'équipement proposé par Coextro et de son plan d'utiliser de l'équipement provenant d'un immeuble voisin, le Conseil conclut que les arguments de TSCC 1782 selon lesquels le fait de permettre à Coextro d'exploiter sans régler ces enjeux d'espace et de chaleur compromettraient la qualité

---

<sup>2</sup> Voir le paragraphe 166.

de la connectivité et du service dans leur ensemble pour les résidents de l'immeuble sont sans fondement.

### **Conclusion**

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que TSCC 1782 refuse à Coextro l'accès en temps opportun à l'ILM selon des modalités raisonnables.

**Quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait-il prendre pour veiller à ce que Coextro obtienne l'accès à l'ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?**

### **Positions des parties**

25. Coextro a demandé au Conseil d'appliquer la condition d'accès aux ILM jusqu'à ce que l'accès soit accordé, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, et tel qu'il a été appliqué dans la décision de télécom 2022-5 :

- dans les **15 jours** suivant la date de publication de la décision du Conseil, toutes les ESL et les entreprises FSI déjà présentes dans les ILM ne seront pas autorisées à fournir des services à tout nouveau résident des ILM et ne seront pas autorisées à fournir des services à un résident actuel qui n'est pas un client existant du fournisseur de services applicable;
- dans les **30 jours** suivant la date de publication de la décision du Conseil, toutes ESL et entreprises FSI présentes dans l'ILM ne seront pas autorisées à modifier ou à améliorer les services fournis à un résident actuel;
- dans les **45 jours** suivant la date de publication de la décision du Conseil, le Conseil explorera toutes les options réglementaires à sa disposition, y compris la publication d'une ordonnance en vertu de l'article 42 de la *Loi* et l'émission d'une décision qui pourrait faire en sorte que toutes les ESL et les entreprises FSI présentes dans l'ILM ne soient plus autorisées à fournir des services aux résidents.

### **Analyse du Conseil**

26. Dans les décisions antérieures concernant l'accès aux ILM, dans les immeubles occupés, le Conseil a généralement utilisé une approche progressive. Ce type d'approche a été adoptée dans des ILM déjà occupés afin d'encourager des négociations rapides entre un FST et le propriétaire de l'immeuble, tout en limitant l'incidence sur les occupants qui étaient desservis par d'autres FST ayant accès à l'immeuble. Par exemple, dans la décision de télécom 2022-148 et dans la décision de télécom 2024-42, le Conseil a établi des conditions assorties de restrictions croissantes, à 30 et 45 jours après la publication de sa décision, à moins que le propriétaire de l'immeuble ait donné l'accès à l'ILM au FST.

27. Le Conseil est d'avis qu'il devrait utiliser la même approche progressive mentionnée ci-dessus et demandée par Coextro. De plus, la plupart des FST desservant actuellement l'ILM ne se sont pas opposés à cette approche progressive et ont souligné l'importance de maintenir le cadre d'accès des ILM du Conseil et d'encourager la concurrence.

## Conclusion

28. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve la demande d'accès de Coextro à l'ILM en temps opportun selon des modalités raisonnables, dans le but d'installer, d'exploiter, d'entretenir et de remplacer les installations de transmission et l'équipement de télécommunication auxiliaire afin de fournir ses services aux utilisateurs finals qui souhaitent profiter des offres de services de Coextro.

29. À moins que Coextro ne soit autorisée à accéder à l'ILM selon des modalités raisonnables, le Conseil appliquera la condition d'accès aux ILM conformément à l'article 24 de la *Loi*, comme suit :

- **Dans les 30 jours** suivant la date de la présente décision, ni Beanfield, ni Bell Canada, ni Rogers, ni aucune autre ESL ou entreprise FSI ne seront autorisées à fournir des services à un nouveau client, qu'il s'agisse d'un nouveau résident ou actuel.
- **Dans les 45 jours** suivant la date de la présente décision, ni Beanfield, ni Bell Canada, ni Rogers, ni aucune autre ESL ou entreprise FSI ne seront autorisées à modifier ou à mettre à niveau les services fournis à un résident actuel.
- Si l'accès n'est pas autorisé **dans les 60 jours** suivant la date de la présente décision, le Conseil explorera toutes les options réglementaires, y compris la publication d'une ordonnance en vertu de l'article 42 de la *Loi* et la publication d'une décision qui pourrait faire en sorte que toutes les ESL et les entreprises FSI présentes dans l'ILM ne soient plus autorisées à fournir des services aux résidents.

30. En outre, le Conseil ordonne à Coextro et à TSCC 1782 de l'informer de l'état de leurs négociations, les trois premiers rapports devant être déposés à **30, 45 et 60 jours** suivant la date de publication de la présente décision. Le Conseil ordonne ensuite aux parties de déposer des rapports toutes les deux semaines jusqu'à ce que Coextro ait obtenu l'accès à l'ILM.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Execulink Telecom Inc. – Demande d'accès non discriminatoire et en temps opportun, selon des modalités raisonnables, aux immeubles à logements multiples (ILM) appartenant à JLC Homes Ltd.*, Décision de télécom CRTC 2024-42, 28 février 2024

- *Rogers Communications Canada Inc. – Demande d'accès non discriminatoire et en temps opportun, selon des modalités raisonnables, à l'immeuble à logements multiples situé au 70, avenue Yorkville à Toronto (Ontario),* Décision de télécom CRTC 2022-148, 8 juin 2022
- *Rogers Communications Canada Inc. – Demande d'accès non discriminatoire et en temps opportun au projet d'immeubles à logements multiples connu sous le nom de Telegraph Square et aux futurs projets immobiliers d'IronGate Developments Inc.,* Décision de télécom CRTC 2022-5, 14 janvier 2022
- *Accès au câblage d'immeuble dans les immeubles à logements multiples,* Politique réglementaire de télécom CRTC 2021-239, 27 juillet 2021
- *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples,* Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003