



Décision de télécom CRTC 2025-222

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 18 juin 2024

Gatineau, le 29 août 2025

Dossier public : 8622-C230-202403161

Continuum Online Services Ltd., exerçant ses activités sous le nom de Netflash Internet Solutions – Demande d'accès non discriminatoire et en temps opportun à des immeubles à logements multiples administrés par Greenwin Corp.

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.

Continuum Online Services Ltd., exerçant ses activités sous le nom de Netflash Internet Solutions (Netflash), a déposé une demande selon laquelle on lui refuse l'accès en temps opportun et selon des modalités raisonnables à des immeubles à logements multiples (ILM) administrés par Greenwin Corp. (Greenwin). Netflash souhaite accéder à ces ILM afin de pouvoir offrir des services de télécommunication aux résidents.

Netflash 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 Greenwin a refusé d'accorder à Netflash l'accès en temps opportun aux ILM. Le Conseil ordonne donc à Greenwin et à Netflash d'entamer des négociations de bonne foi en vue d'un accès en temps opportun aux ILM 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. En outre, le Conseil ordonne à Greenwin et à Netflash 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 raisonnables¹.
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 7 juin 2024, le Conseil a reçu une demande de Continuum Online Services Ltd., exerçant ses activités sous le nom de Netflash Internet Solutions (Netflash). Dans sa demande, Netflash a indiqué qu'elle avait fait de multiples demandes d'accès pour offrir des services de télécommunication aux résidents des ILM suivants administrés par Greenwin Corp. (Greenwin) : 220, boulevard Ira Needles et 10, croissant Highland à Kitchener, en Ontario (collectivement les ILM). Netflash a indiqué qu'on lui refusait l'accès en temps opportun aux ILM selon des modalités raisonnables parce que Greenwin avait refusé toutes ses demandes d'accès. Netflash a également indiqué que cela a nui à la capacité des résidents de choisir un autre fournisseur de services de télécommunication (FST).
5. Plus précisément, Netflash a demandé au Conseil d'imposer la condition d'accès aux ILM jusqu'à ce que l'accès soit accordé, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*.
6. Le Conseil a reçu une réponse de Greenwin concernant la demande de Netflash.

Questions

7. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

¹ 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.

- Netflash se voit-elle refuser l'accès aux ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?
- Quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait-il prendre pour veiller à ce que Netflash obtienne l'accès aux ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?

Netflash se voit-elle refuser l'accès aux ILM en temps opportun et selon des modalités raisonnables?

Positions des parties

Netflash

8. Netflash a fait valoir qu'elle cherche à obtenir l'accès aux ILM depuis mars 2024 et, bien que Netflash ait clairement énoncé ses droits d'accès en vertu du cadre d'accès aux ILM, Greenwin a laissé ses demandes sans réponse à plusieurs reprises.

Réponse de Greenwin

9. Greenwin a déclaré qu'elle n'avait pas omis de donner à Netflash l'accès en temps opportun aux ILM et qu'elle n'était pas d'accord avec le fait que la condition d'accès aux ILM établie dans la décision de télécom 2003-45 avait été enfreinte. Greenwin a ajouté qu'elle continuait à communiquer ouvertement pour comprendre la demande de Netflash.

Allégations de Greenwin concernant la nature excessive de la demande

10. Greenwin a allégué que la demande d'accès de Netflash était excessive parce que Netflash n'avait pas coopéré avec Greenwin pour déterminer si les résidents étaient intéressés par les services de Netflash. Selon Greenwin, l'octroi de l'accès et de droits d'installation à Netflash est inutilement intrusif pour les ILM et leurs résidents.
11. Greenwin a également allégué que Netflash demandait l'accès aux domiciles des résidents sans que les résidents en question se soient abonnés à son service.
12. De plus, Greenwin n'était pas d'accord avec l'octroi d'un accès 24 heures sur 24 à Netflash, tel que cela était présenté dans l'entente type de Netflash, affirmant que cela allait à l'encontre u covenant de la possession paisible² dans les baux de Greenwin avec ses résidents.

²La possession paisible fait référence au droit d'un locataire de jouir paisiblement de son logement sans ingérence d'un propriétaire.

Allégation de Greenwin concernant la nature vague de la demande

13. Selon Greenwin, la demande de Netflash était vague et certaines questions devraient être clarifiées (c.-à-d. s'il s'agissait d'installer sa propre fibre optique ou d'utiliser du câblage d'immeuble, ainsi que le type et l'emplacement de l'équipement).

Allégation de Greenwin concernant les contraintes d'espace

14. Greenwin a affirmé qu'il y a des contraintes d'espace dans la pièce de terminal principale des ILM et qu'elle ne souhaite pas ajouter le poids supplémentaire sur le toit que représente du nouvel équipement de télécommunications. De plus, Greenwin a demandé au Conseil de tenir compte de l'absence de demande pour les services de Netflash, étant donné qu'il y a déjà deux autres FST desservant les ILM.

Réplique à la réponse de Greenwin

15. Netflash n'était pas d'accord avec les allégations de Greenwin selon lesquelles cette dernière continuait à communiquer ouvertement. Netflash a fait valoir que Greenwin n'avait pas répondu et a fourni des éléments de preuve démontrant un manque de communication de la part de Greenwin.

Réponse aux allégations de Greenwin concernant la nature excessive de la demande

16. Netflash a déclaré ne pas comprendre la déclaration de Greenwin selon laquelle sa demande d'accès était « excessive » et elle a allégué que les décisions antérieures du Conseil concernant la condition d'accès aux ILM n'ont jamais exigé qu'une entreprise travaille avec un propriétaire pour confirmer l'intérêt des résidents.
17. De plus, Netflash a affirmé qu'elle n'a jamais demandé l'accès à des logements individuels sans le consentement préalable des résidents et que sa pratique habituelle consiste à coordonner avec la direction des immeubles et les résidents pour organiser les installations.
18. Netflash a fourni sa propre entente type à la demande de Greenwin. Toutefois, pour atténuer la crainte de Greenwin d'accorder à Netflash un accès aux ILM 24 heures sur 24, Netflash a mentionné qu'elle serait disposée à utiliser le même libellé que dans l'entente type de Bell Canada, qui prévoit l'accès pendant les « heures normales de service ».

Réponse à l'allégation de Greenwin concernant la nature vague de la demande

19. Netflash ne croyait pas que sa demande était vague et a ajouté qu'elle n'avait pas encore fourni les renseignements demandés par Greenwin, en particulier en ce qui concerne le câblage d'immeuble, simplement parce que Greenwin n'avait pas posé de questions. Netflash a mentionné qu'elle cherche à installer sa propre infrastructure de fibre optique plutôt que d'utiliser les installations des fournisseurs existants.

Réponse à l'allégation de Greenwin concernant les contraintes d'espace

20. Netflash a affirmé qu'elle s'est engagée à travailler en collaboration avec Greenwin pour limiter les perturbations et trouver des solutions qui s'adaptent à son infrastructure, tout en respectant les installations existantes et les contraintes d'espace.

Analyse du Conseil

Allégations de Greenwin concernant la nature excessive de la demande

21. Dans la décision de télécom 2003-45, le Conseil a déclaré que toutes les ESL qui souhaitent desservir les utilisateurs finals d'un ILM peuvent avoir accès aux utilisateurs finals de cet ILM en temps opportun, au moyen d'une revente, d'installations louées ou de leurs propres installations, selon leur choix, et selon des modalités raisonnables (condition d'accès aux ILM)³. En outre, dans cette décision, le Conseil a également conclu que les ESL devaient pouvoir accéder aux ILM et y entrer afin de raccorder ou de mettre en place leurs installations et en assurer l'entretien ou les réparations, et faire tout ce qui est nécessaire pour fournir un service fiable et de haute qualité aux utilisateurs finals dans les ILM⁴. Par conséquent, le Conseil estime que la demande de Netflash d'accéder aux utilisateurs finals des ILM et de les desservir n'est pas exagérée, car elle cherche simplement à fournir des services de télécommunication aux ILM conformément à la condition d'accès aux ILM. De plus, la condition d'accès aux ILM n'exige pas qu'une entreprise travaille avec le propriétaire d'un immeuble pour confirmer l'intérêt des résidents avant d'accorder l'accès.

22. En ce qui concerne l'accès aux logements individuels, Netflash a déclaré qu'elle coordonne avec la direction des immeubles et les résidents pour organiser les installations et qu'il n'est pas pratique courante d'accéder aux logements individuels sans le consentement préalable des résidents. Le Conseil est d'avis que la proposition de rechange et la clarification de Netflash devraient atténuer les préoccupations de Greenwin.

23. En ce qui concerne l'accès 24 heures sur 24, le Conseil se serait attendu à ce que Greenwin propose d'autres modalités qu'elle juge raisonnables et négocie jusqu'à ce que les deux parties puissent s'entendre sur des modalités raisonnables. De plus, Netflash a fait valoir qu'elle est disposée à utiliser le libellé de l'une des [ententes types d'accès](#) de Bell Canada qui stipule « pendant les heures normales de service » au lieu de « 24 heures sur 24 ». Le Conseil est d'avis que la proposition de Netflash est une solution de rechange raisonnable et qu'elle devrait atténuer les préoccupations de Greenwin au sujet de la possession paisible dans ses baux avec les résidents. Le

³ Décision de télécom 2003-45, paragraphe 141.

⁴ Idem, paragraphe 142.

Conseil fait également remarquer que les ententes d'accès déposées par Bell Canada et Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) au dossier de l'instance prévoient toutes deux un accès 24 heures sur 24 aux ILM. Par conséquent, le Conseil n'estime pas que la demande de Netflash est déraisonnable ou qu'elle enfreindrait la possession paisible dans ses baux avec des résidents.

Allégation de Greenwin concernant la nature vague de la demande de Netflash

24. Selon les éléments de preuve fournis, Netflash a demandé une visite des lieux à de nombreuses reprises et cette demande n'a pas été acceptée par Greenwin. Le Conseil croit comprendre que, après une visite sur place, Netflash avait l'intention d'évaluer la faisabilité du projet et d'établir un plan d'installation de fibre optique pour fournir des vitesses de connexion allant jusqu'à 8 gigabits aux résidents. Étant donné qu'aucune visite n'a eu lieu, le Conseil estime raisonnable qu'un plan détaillé ou un énoncé des travaux n'ait pas encore été proposé à Greenwin.
25. De plus, lors de l'examen des échanges de courriels entre les parties, le Conseil note que la plupart des courriels de Netflash sont restés sans réponse par Greenwin pendant des semaines. Les rares fois où Greenwin a demandé des éclaircissements, Netflash a répondu rapidement.

Allégation de Greenwin concernant les contraintes d'espace

26. Dans la décision de télécom 2003-45, le Conseil a reconnu que les propriétaires d'immeubles doivent gérer l'utilisation de l'espace et superviser l'installation de l'équipement dans les ILM. Toutefois, le Conseil estime que, conformément à sa politique relative au choix de l'utilisateur final, il est raisonnable que les ESL puissent installer ou mettre à niveau des installations connexes dans les ILM⁵. De plus, cette décision permet également aux propriétaires d'immeubles d'imposer des frais raisonnables afin de compenser l'utilisation d'un espace qui aurait pu être utilisé à d'autres fins. Compte tenu de l'offre de Netflash de travailler en collaboration pour trouver des solutions aux contraintes d'espace tout en respectant les installations existantes de Greenwin, le Conseil est d'avis que Greenwin doit néanmoins se conformer à la condition d'accès aux ILM et fournir à Netflash l'accès aux ILM selon des modalités raisonnables.

Conclusion

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Greenwin refuse à Netflash l'accès en temps opportun aux ILM selon des modalités raisonnables.

⁵ Idem, paragraphe 142.

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

Positions des parties

28. Netflash a demandé au Conseil d'imposer la condition d'accès aux ILM jusqu'à ce que l'accès soit accordé, conformément à l'article 24 de la *Loi*.

- Dans les 30 jours suivant la date de la décision du Conseil, ni Bell Canada, ni Rogers, ni aucune autre ESL ou entreprise fournissant des services Internet (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 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.

Analyse du Conseil

29. 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.

30. Le Conseil est d'avis qu'il devrait utiliser la même approche progressive mentionnée ci-dessus et demandée par Netflash. De plus, Bell Canada et Rogers, les FST fournissant déjà des services aux 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

31. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve la demande d'accès de Netflash aux 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 Netflash.

32. À moins que Netflash ne soit autorisée à accéder aux 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 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 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.

33. En outre, le Conseil ordonne à Netflash et à Greenwin 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 Netflash ait obtenu l'accès aux 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
- *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