

ICON Cloud Solutions, LLC
ACCESSIBLE CANADA ACT
FIRST PROGRESS REPORT
(June 1, 2025)

ICON Cloud Solutions, LLC Background

Icon Cloud Solutions is an interconnected VoIP provider offering hosted voice services to our customers. Most of our customers are in the United States, however, some have satellite offices throughout Canada. We utilize compliant backhaul carriers such as Bandwidth.com, Sinch (Inteliquent) and NUSO to route our customers' traffic.

Our offices are located at 8200 Springwood Dr, Suite 230, Irving, TX 75063.

General Policies Regarding Identification and Removal of Barriers – Subsection 51(1) Compliance

ICON is committed to identifying and removing any barriers for our customers in Canada. We have enhanced our web site and customer portals to ensure compliance with current accessibility guidelines. An on-line intake form is available for customers to report any accessibility issues.

ICON has a dedicated Accessibility Coordinator, responsible for responding to accessibility-related inquiries and feedback. The Accessibility Coordinator may be contacted directly via telephone at 972-786-9000 or via email at accessibility@iconcloud.com.

Additionally, ICON takes an active approach to ensuring the removal of any accessibility barriers in our product offering. This starts with ensuring that the equipment offered as end point devices meets FCC accessibility requirements. For example, [FCC 24-112](#) for station handsets as well as requirements under the Americans with Disabilities Act (ADA) .

Notice of Contact as Part of Report Update – Subsection 53(4) Compliance

A notice was sent to our Canadian customers informing them of the Accessible Canada Act and directing them to our website and the specific URL where the



Accessibility Statement is published. This notification was sent by email and receipt confirmation were collected.

Feedback Received Through Notification Process – Subsection 53(5)

As of the date of this report, we have not received any accessible barrier notifications (identified or anonymous) either through email, phone calls or postal service.

When feedback is received by email or through the on-line form, an automatic acknowledgment of receipt is sent. Feedback provided through live telephone interactions or chat is addressed in real time by our staff.

ICON Cloud Solutions, LLC
LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ
PREMIER RAPPORT D'ÉTAPE
(1er Juin 2025)

Contexte de ICON Cloud Solutions, LLC

ICON Cloud Solutions est un fournisseur de services VoIP interconnectés, offrant des services de voix hébergée à ses clients. La majorité de nos clients se trouvent aux États-Unis; cependant, certains disposent de bureaux satellites à travers le Canada. Nous utilisons des transporteurs de liaison conformes tels que Bandwidth.com, Sinch (Inteliquent) et NUSO pour acheminer le trafic de nos clients.

Nos bureaux sont situés au 8200 Springwood Dr, Suite 230, Irving, TX 75063.

Politiques générales concernant l'identification et l'élimination des obstacles – Conformité au paragraphe 51(1)

ICON s'engage à identifier et à éliminer tous les obstacles pour nos clients au Canada. Nous avons amélioré notre site web et nos portails clients afin d'assurer leur conformité aux directives d'accessibilité en vigueur. Un formulaire de contact en ligne est disponible pour permettre aux clients de signaler tout problème lié à l'accessibilité.

ICON dispose d'un Coordonnateur de l'accessibilité dédié, responsable de répondre aux questions et commentaires relatifs à l'accessibilité. Le Coordonnateur de l'accessibilité peut être contacté directement par téléphone au 972-786-9000 ou par courriel à l'adresse suivante : accessibility@iconcloud.com.

De plus, ICON adopte une approche proactive pour garantir l'élimination des obstacles liés à l'accessibilité dans notre offre de produits. Cela commence par s'assurer que les équipements proposés comme dispositifs terminaux répondent aux exigences d'accessibilité de la FCC, par exemple, la norme FCC 24-112 pour les combinés de postes ainsi que les exigences de l'Americans with Disabilities Act (ADA).

Avis de contact dans le cadre de la mise à jour du rapport – Conformité au paragraphe 53(4)

Un avis a été envoyé à nos clients canadiens pour les informer de la Loi canadienne sur l'accessibilité et les diriger vers notre site web, à l'URL spécifique où est publiée la Déclaration sur l'accessibilité. Cet avis a été envoyé par courriel, et des confirmations de réception ont été recueillies.

Commentaires reçus dans le cadre du processus de notification – Conformité au paragraphe 53(5)

À la date de ce rapport, nous n'avons reçu aucune notification concernant des obstacles à l'accessibilité (qu'elles soient identifiées ou anonymes), ni par courriel, ni par téléphone, ni par service postal.

Lorsqu'un commentaire est reçu par courriel ou via le formulaire en ligne, un accusé de réception automatique est envoyé. Les commentaires reçus par téléphone ou par clavardage sont traités en temps réel par notre personnel.