

18 juillet 2001

À : Secrétaire Général
CRTC
Ottawa, Ontario
De : Donald Ferland
234 rang 6 Est
St-François-Xavier-de-Brompton
Qc J0B 2V0
Tél. (819)845-4353

Objet : Plainte contre Bell Canada

Cette plainte est faite à l'égard du service de Bell Canada en relation avec leur clientèle et le projet de modernisation du réseau téléphonique du rang 6 Est de St-François-Xavier-de-Brompton, province de Québec. (Note : St-François-Xavier est à 5 minutes de Sherbrooke)

Nous sommes déménagés dans le rang 6 de St-François-Xavier depuis la fin du mois de mai 2001. En prévision de notre déménagement, nous avons contacté le service de Bell Canada à la fin de janvier 2001 pour demander notre ligne téléphonique privée et on nous a répondu qu'il y avait du retard dans le projet de modernisation du réseau téléphonique du rang 6, mais qu'il ne devrait pas y avoir de problème à avoir notre ligne privée pour la date de notre déménagement, soit la fin mai 2001. De plus, la municipalité de St-François-Xavier nous a informé que le projet de modernisation du réseau téléphonique était en cours dans le secteur de St-François-Xavier et qu'il aurait dû être terminé pour la fin de décembre 2000.

À la mi-avril 2001, nous avons re-contacté Bell Canada pour confirmer notre demande de ligne privée avec les mêmes caractéristiques que nous avions à notre ancienne adresse, soit avec afficheur et accès à internet. Chez Bell Canada, on nous a répondu que le projet de modernisation avait du retard et qu'il était impossible d'avancer une date de fin du projet.

Au début du mois de mai 2001 nous les avons recontacté pour finaliser la demande du branchement de notre ligne privée pour la fin du mois de mai. Chez Bell Canada, on nous a alors répondu qu'il était impossible d'avoir une ligne privée et qu'il était aussi impossible de confirmer que le projet de modernisation serait terminé pour la fin de l'année 2001.

Nous avons donc été branchés sur une ligne partagée à 3 (sans afficheur et sans possibilité de service internet : ce service internet est indispensable car ma conjointe est gestionnaire d'un réseau informatique à l'université de Sherbrooke et elle doit se connecter sur ce réseau pour y faire des vérifications depuis notre résidence). De plus, notre ligne téléphonique a un méchant bruit de fond qui détériore la qualité des appels (bourdonnement qui fait que le son passe mal et par temps orageux, nous devons raccrocher l'appareil car le grincement devient infernal et on se demande si on ne va pas être électrocuté...). Deux techniciens de Bell Canada sont venus pour essayer de corriger le problème de bruit de fond et ils n'ont pas réussi ; ils nous ont dit que nous étions branchés sur une ligne assez chargée et que nous étions très éloignés de la centrale et que cela causait un déséquilibre sur notre ligne téléphonique.

Alors voilà, nous sommes rendus au milieu de l'année 2001 et le projet de modernisation du réseau téléphonique du rang 6 de St-François n'est toujours pas terminé et nous sommes contraints à un service téléphonique de piètre qualité à cause du retard dans le projet.

Pour toutes les raisons énumérées plus haut, nous portons plainte contre la compagnie Bell Canada et nous demandons remboursement de tous les comptes téléphoniques que nous avons encourus à l'adresse du 234 rang 6 Est de St-François-Xavier-de-Brompton car le service téléphonique qui nous est offert n'a pas la qualité que nous sommes en droit d'exiger.

P.S. Lundi le 16 juillet 2001, j'ai communiqué chez Bell Canada au numéro de téléphone 1-877-571-7171 pour parler à Mme Brigitte Bétourney; on ne m'a pas laissé lui parler et on m'a dit qu'elle retournerait mon appel.
Depuis néant et j'attends toujours son appel.

Merci de votre attention,



Donald ferland
234 rang 6 Est
St-François-Xavier-de-Brompton
Qc J0B 2V0