

TEL // 8565-1/01

Doc #

Barnston Ouest, le 10 juillet 2001

Conseil de la radiodiffusion
Et des télécommunications canadiennes
Le secrétaire général
Ottawa ON
K1A 0N2

Objet : Service téléphonique offert

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint une lettre que j'ai adressée au vice-président de la compagnie Bell Canada en regard avec le service téléphonique que la compagnie refuse de fournir à notre résidence.

J'ai aussi envoyé une copie de cette lettre au chef divisionnaire de Bell Canada tel que demandé par la compagnie.

Je vous remercie de l'attention portée à ma demande et je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Ghislaine Poulin-Doherty
786, chemin Haskell
Stanstead QC J0B 3E0

P.J. : 1

10 JUL 12 9:48

Barnston Ouest, le 10 juillet 2001

Bell Canada
Vice-président
C.P. 8725, succursale Centre-ville
Montréal QC
H3C 3P3

Objet : Service téléphonique au 786 chemin Haskell, Barnston Ouest

Madame, Monsieur,

La présente est pour aviser de mon mécontentement envers les services offerts par votre compagnie.

En juillet 2000, mon mari et moi avons construit une nouvelle résidence au 786 chemin Haskell dans la municipalité de Barnston Ouest. Nous résidions auparavant au 1005 chemin Grenier dans la municipalité de Stanstead Est.

Lorsque j'ai communiqué, au printemps 2000, avec vos proposés pour vous aviser de notre déménagement, il ne semblait y avoir aucun problème. Puis lorsque j'ai téléphoné quelques jours plus tard pour retarder la date pour le nouveau branchement, vos préposés m'ont avisé que nous n'aurions pas de service téléphonique à notre nouvelle résidence.

A plusieurs reprises, j'ai téléphoné et discuté avec vos préposés. Certains disaient qu'il n'y avait aucun problème avec le nouveau branchement, d'autres me disaient qu'il était impossible d'avoir votre service et d'autres me disaient que si je payait pour l'installation des « lignes » à partir du dernier abonné, situé sur le chemin Haskell, jusqu'à ma nouvelle résidence, j'aurais votre service.

Le printemps dernier, une maladie héréditaire, la maladie De Fabry, a été diagnostiquée chez mon mari. Cette maladie cause des dommages irréversibles à son coeur. Cette maladie est très rare et, jusqu'à présent, aucun remède ne peut mettre un terme à cette maladie.

Quant à moi, je suis avocate. J'occupe un emploi, à temps partiel, dans une municipalité et je fais (ou plutôt faisais) de la pratique privée à partir de ma résidence.

Pour mon emploi à la municipalité, je devrais être la première intervenante locale en cas d'urgence. Les intervenants extérieurs, entre autres les membres de la Sûreté du Québec et les pompiers, doivent pouvoir me rejoindre en tout temps. Mais, grâce à votre excellent service, je ne peux prendre cette responsabilité rattachée à mon emploi et je subis une perte de salaire.

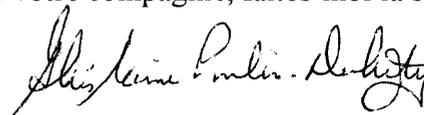
De plus, en vertu du *Règlement sur les normes de tenue des dossiers et de domicile professionnel des avocats*, il est mentionné que « Le **domicile professionnel de l'avocat** comporte une adresse civique et doit être facilement repérable, au moyen d'une enseigne ou autrement, **être muni d'un télécopieur et être accessible par téléphone dont le numéro est indiqué à son nom, à celui de son employeur ou à celui de la raison sociale de son étude, dans l'annuaire téléphonique accessible à ses clients.** » Donc, toujours grâce à votre excellent service, j'ai dû mettre fin à ma pratique privée et à cette source de revenus.

Depuis que nous sommes déménagés, nous n'avons aucun service téléphonique à notre résidence. J'ai essayé le service de téléphone cellulaire. J'ai acheté un appareil de Bell Mobilité, le modèle le plus puissant sur le marché (appareil Motorola, modèle 2950). J'ai dû retourner l'appareil et annuler le contrat puisque l'intensité du signal reçu était nulle à partir de ma résidence.

Je suis maintenant enragée contre la compagnie Bell Canada. Votre publicité décrit les services de haute technologie que vous fournissez à vos clients. Mais que faites-vous des résidences qui sont situées sur un territoire que ni vous ni aucune autre compagnie de téléphone indépendante ne desservez et où les téléphones cellulaires ne fonctionnent pas?

Est-ce que Bell Canada reconnaît nos problèmes? Acceptez-vous d'être tenu responsable non seulement pour les pertes matérielles actuelles (honoraires d'avocat, salaire de premier intervenant local) et éventuelles (perte de notre résidence et autres biens matériels, en cas d'incendie) mais aussi pour les pertes humaines qui pourraient survenir à cause de notre impossibilité de communiquer avec les services extérieurs et les services d'urgence?

Si vous avez une solution à nos problèmes, autre que de vendre notre propriété et de retourner vivre sur le territoire desservi par votre compagnie, faites-moi la savoir!



Ghislaine Poulin-Doherty
786, chemin Haskell
Stanstead QC JOB 3E0

CC : CRTC