

Dans cette brochure, vous trouverez des réponses aux questions suivantes concernant votre service téléphonique :

- La compagnie de téléphone peut-elle couper mon service ?
- Qu'appelle-t-on pénalités de retard ?
- Dois-je payer les frais que je conteste ?
- Devrai-je payer des pénalités de retard pour ces frais ?
- Me demandera-t-on un dépôt de garantie ?



Pénalités de retard, coupures et dépôts de garantie

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE

Si vous avez besoin d'aide en cas de contestation auprès de votre service de télécommunications ou au sujet de votre note de téléphone, contactez d'abord votre compagnie de téléphone. Si votre plainte n'est pas résolue, vous pouvez porter plainte en ligne à : www.calphoneinfo.com ou téléphoner à **la Branche des Problèmes des Consommateurs et la Lignée Directe de Fraude des Utilitaires** au : **1(800) 649-7570**



CPUC





Pénalités de retard, coupures et dépôts de garantie

Qu'appelle-t-on pénalités de retard ?

Les pénalités de retard sont appliquées à votre facture quand vous la payez en retard. Votre facture de téléphone devrait mentionner quand une pénalité de retard peut être imputée et quel pourrait être le montant.

Questions que vous avez peut-être au sujet des pénalités de retard, coupures et dépôts de garantie

La compagnie de téléphone peut-elle couper mon service ?

Votre service peut être coupé si vous ne payez pas les frais pour votre service local de base à temps. Votre téléphone peut aussi être coupé si vous donnez de fausses informations quand vous demandez le service ou si vous utilisez le service de manière non autorisée, comme quand vous utilisez un service résidentiel pour une entreprise, ou quand vous enfreignez le contrat. Avant la coupure du service, la compagnie de téléphone doit vous envoyer un avertissement déclarant que ce service sera coupé si vous ne payez pas à la date indiquée sur l'avis.

Dois-je payer les frais que je conteste ? Devrai-je payer des pénalités de retard pour ces frais ?

Contactez votre compagnie de téléphone pour discuter de ces frais. Vous n'êtes pas obligé de payer cette redevance et l'on ne peut pas vous faire payer de pénalité de retard tant que la compagnie examine le point litigieux.

Si la compagnie ne modifie pas les frais imputés, vous devrez les payer pour éviter des pénalités de retard. Si vous êtes mécontent de la réaction de la compagnie de téléphone, vous pouvez porter plainte et envoyer votre paiement au CPUC.

Me demandera-t-on un dépôt de garantie ?

Si vous n'avez pas d'antécédents de paiement ou d'évaluation de crédit favorables, vous devrez peut-être payer un dépôt de garantie au début du service. Si votre téléphone a été coupé pour non-paiement, il se peut que vous deviez verser un dépôt de garantie avant qu'il ne soit de nouveau raccordé. Le dépôt de garantie vous est remboursé après le paiement ponctuel de vos factures pendant un an ou si vous arrêtez le service, selon ce qui arrive en premier lieu.



Service d'urgence 911

Même si votre service est déconnecté pour non-paiement, les compagnies de téléphonie fixe doivent vous permettre, dans la mesure du possible, d'appeler le 9-1-1 de la ligne déconnectée pendant 120 jours. Les téléphones sans fil ne font pas l'objet de ces limitations et il suffit de charger leur batterie pour pouvoir appeler le 9-1-1.

Saviez-vous que des ristournes sur les services téléphoniques sont disponibles pour les clients à faibles revenus ?

California Lifeline accorde des ristournes sur les services téléphoniques des clients admissibles. Votre ristourne peut s'appliquer au téléphone de votre domicile ou à votre service sans fil, mais vous ne pouvez pas recevoir de ristourne sur les deux services en même temps.

Pour en savoir davantage sur la California Lifeline. Téléphonnez à votre compagnie de téléphone locale et informez-vous au sujet de California Lifeline ou rendez-vous à www.californialifeline.com