

Qu'est-ce que le détournement d'abonné ?

Un détournement d'abonné est un changement de votre service d'une compagnie de téléphone à une autre sans votre permission.



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

Slamming— May 2012—French

Détournement d'abonnés

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE





Les Détournement d'abonnés

Lisez attentivement votre note de téléphone tous les mois pour vérifier les informations et les frais. Si, par exemple, votre compagnie de services d'appels interurbains n'est pas celle que vous avez choisie, vous êtes victime d'un détournement d'abonnés. Si vous êtes victime d'un détournement d'abonné, vous ne devez pas payer pour les 30 premiers jours de service de la compagnie qui l'a causé. Dites aussi à votre compagnie de téléphone autorisée locale que vous souhaitez que tous les frais de changement de compagnie soient supprimés de votre note de téléphone.

Ce que vous devez savoir au sujet des détournements

Que faire si vous êtes victime d'un détournement d'abonné

Si vous êtes victime d'un détournement d'abonnés, les démarches suivantes vous permettront de vous réabonner à la compagnie que vous avez sélectionnée et de faire corriger votre facture.

- 1) Contactez votre compagnie de téléphone locale ou votre compagnie d'appels interurbains préférée pour signaler le détournement d'abonné et vous réabonner à votre compagnie préférée. Veillez à ce qu'on ne vous fasse rien payer pour vous réabonner. Il se peut que vous ayez droit à un crédit. N'oubliez donc pas de poser la question quand vous téléphonerez.
- 2) Conservez une liste de toutes les personnes auxquelles vous avez parlé du problème. Faites une liste des dates, des noms, des numéros d'ID des employés et de ce que chaque personne a accepté de faire pour vous.
- 3) Portez plainte auprès de la California Public Utilities Commission (CPUC) (Commission des services publics de Californie). Appelez le 1 (800) 649-7570 ou visitez www.calphoneinfo.com. Ceci permettra d'empêcher que d'autres personnes soient victimes de détournement d'abonné.

Empêchez tout détournement d'abonné

Pour empêcher les détournements d'abonnés, prenez les mesures suivantes :

- Ne donnez aucune information personnelle au téléphone à une personne inconnue quelconque vous téléphonant.
- Demandez à la compagnie de téléphone qui a l'autorisation de modifier votre compte.
- Lisez tout avant de signer quoi que ce soit. Des tirages au sort, concours ou chèques peuvent vous induire, trompeusement, à autoriser des modifications.
- Signalez immédiatement le vol ou la perte d'un téléphone portable à votre compagnie pour bloquer le service de façon à ce que personne ne puisse l'utiliser et augmenter le montant de votre note.
- Vous n'êtes pas obligé de parler aux démarcheurs téléphoniques. Inscrivez votre téléphone sur la liste d'opposition aux appels non sollicités pour éviter certains appels de démarcheurs.
- Si vous ne voulez pas changer de compagnie, ne répondez « oui » à rien de ce que le spécialiste en télémarketing vous dit. La société pourrait utiliser cela comme preuve que vous avez accepté la commande.



Vous pouvez aussi, pour savoir quelle est votre compagnie d'appels interurbains, téléphoner au 1-700-555-4141 à partir du téléphone de votre domicile. L'enregistrement vous donnera le nom de votre compagnie interurbaine actuelle.

Vous devez porter plainte ?

Les plaintes peuvent être envoyées à :

Slamming Complaints
Consumer Branch Affairs
California Public Utilities Commission
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

Veillez fournir les informations suivantes :
nom, adresse, numéro de téléphone, adresse d'email, nom des sociétés impliquées dans votre plainte, déclaration des faits, copie de votre facture, ce que vous avez payé et ce que vous souhaitez payer.