

RENSEIGNEZ-VOUS AU SUJET DE VOTRE SER- VICE DE TÉLÉPHONE

ET...

- épargnez de l'argent
- évitez la fraude téléphonique
- et obtenez le service qui vous convient le mieux



Si vous avez un problème de fraude téléphonique, contactez immédiatement votre compagnie, faites supprimer ces redevances et exigez d'en revenir au service que vous vouliez. Si nécessaire, téléphonez à la ligne d'assistance en cas de fraude. Pour en savoir plus, procurez-vous une copie de la brochure de la CPUC en téléphonant à la ligne d'assistance en cas de fraude ou imprimez une copie à partir de : www.calphoneinfo.com.



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

Prenez en main la situation de votre service téléphonique

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE





Les Options

Service téléphonique local

Comparez les prix et les services. Les redevances de service téléphonique local peuvent comprendre :

- Des redevances ponctuelles pour démarrage ou changement de service
- Des redevances mensuelles.
- Des frais supplémentaires pour les appels hors de votre zone locale.

Service d'appels interurbains

Il y a beaucoup de compagnies parmi lesquelles choisir pour les appels interurbains. Renseignez-vous pour savoir :

- Combien coûtera chaque formule mensuelle et ce qu'elle comprendra.
- Y aura-t-il des prix minimum ?
- N'oubliez pas que les tarifs spéciaux ou promotionnels peuvent être de courte durée.

Cartes téléphoniques prépayées

Une carte téléphonique prépayée vous permet de téléphoner de n'importe quel téléphone. Chacune d'elle devrait mentionner :

1. Le nom de la compagnie.
2. Une description de tous les frais.
3. Un numéro gratuit de service d'assistance à la clientèle disponible 24 heures sur 24.
4. Une date d'expiration.
5. Comment se faire rembourser pour les appels déconnectés.
6. Comment les minutes sont arrondies : vers le haut ou le bas.
7. Comment ajouter de l'argent à la carte.

Prenez en main la situation de votre service téléphonique

California LifeLine

Vous pouvez recevoir une remise sur votre service de téléphone local. Il y a deux façons de se qualifier. Tout d'abord, si votre revenu est inférieur à :

1-2 membres	\$ 25,100
3 membres	\$ 29,300
4 membres	\$ 35,400
Chaque membre supplémentaire	\$ 6,100

(Peuvent changer après le 31 mai 2014)

Ensuite, vous pouvez vous qualifier si vous recevez SSI, NSL, Medicaid, Medi-Cal, Healthy Families, LIHEAP, Food Stamps (Bons d'alimentation), TANF, WIC ou certains programmes d'assistance tribaux. Si vous êtes inscrit au programme actuellement, veuillez envoyer le formulaire de renouvellement chaque année ou vous n'en bénéficierez plus et devrez faire une nouvelle demande. Téléphonnez à votre compagnie de téléphone pour recevoir les formulaires et des instructions.

Fraude téléphonique

Évitez la fraude en examinant votre note de téléphone tous les mois. Faites attention aux problèmes de fraude suivants :

- **Les publicités trompeuses** - Lisez attentivement toute la publicité avant de sélectionner le service. Conservez les publicités du service auquel vous vous abonnez. Demandez des informations dans votre langue maternelle
- **Le détournement d'abonné** - Signifie un changement de service d'une compagnie à une autre sans votre permission.
- **La surtaxation** - Signifie l'ajout de redevances à votre note de téléphone sans votre permission. Ces redevances peuvent être sans raison.



Service téléphonique mobile

La CPUC a publié une brochure sur l'achat de services téléphoniques mobiles. Pour en avoir une, téléphonez au : 1-800-649-7570, ou imprimez-la à partir du site Web : www.calphoneinfo.com. En général :

- Sachez où et quand vous voulez utiliser votre téléphone mobile et comparez les prix.
- Comprenez à quoi vous vous engagez et combien cela coûtera.
- Utilisez la période d'essai pour tester votre service et, si nécessaire, annulez durant cette période sans devoir payer d'indemnité de résiliation anticipée.