

## What Que faire s'il y a une redevance non autorisée sur votre note de téléphone – « Surtaxation »

- Une redevance non autorisée sur votre note de téléphone s'appelle « surtaxation ». Contactez immédiatement votre compagnie de téléphone si vous voyez une redevance sur votre note que vous-même ou les autres utilisateurs autorisés de votre téléphone n'ont pas permise. Dites à la société quelles redevances vous contestez. Si vous avez plus d'un numéro de téléphone sur votre compte, identifiez celui qui a été facturé.
- Demandez à votre compagnie de téléphone de déterminer quand la redevance est apparue pour la première fois. Demandez à la compagnie de téléphone de vous créditer les redevances non autorisées pour tous les mois durant lesquelles elles ont été facturées. Discutez aussi des options de blocage avec votre compagnie de téléphone. Votre compagnie de téléphone a 30 jours pour créditer votre compte des redevances contestées ou vérifier qu'elles ont été autorisées.
- Votre compagnie de téléphone a 30 jours pour créditer votre compte des redevances contestées ou vérifier qu'elles ont été autorisées.



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](http://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

## Les redevances non autorisées de « tiers »

LA COMMISSION  
DE SERVICES  
PUBLICS DE  
CALIFORNIE





## Tuyaux à Connaître

### Faites preuve de discernement quand vous achetez des services facturés sur votre note de téléphone.

Votre compagnie de téléphone peut vous permettre d'acheter des articles ou des services (comme des « apps » ou des fo mules pour appels interurbains) d'autres sociétés et de les facturer sur votre note de téléphone. On appelle cela des services de tiers.

Avant d'en acheter, veuillez à comprendre ce que vous achetez, le prix et toutes conditions applicables. Demandez s'il s'agit d'un achat à effectuer en une fois ou d'une formule continue avec des paiements mensuels.

Lors de l'établissement de votre service téléphonique, votre compagnie de téléphone devrait vous expliquer que vous pouvez bloquer la plupart des frais de tiers pouvant apparaître sur votre note de téléphone.

## Les redevances non autorisées de « tiers »

### Permettre à d'autres personnes d'acheter des services avec votre téléphone

Vous pouvez être responsables de certains frais si vous permettez à quelqu'un (un enfant notamment) d'utiliser votre téléphone portable pour acheter quelque chose. Si vous ne voulez pas autoriser quelqu'un d'autre à faire des achats avec votre téléphone, veuillez à leur dire de ne rien acheter avec votre téléphone.

### Vous pouvez empêcher ces redevances de figurer sur votre note de téléphone.

Toutes les compagnies de téléphone doivent offrir un blocage gratuit de la plupart des redevances de tiers. Si vous les bloquez, vous pouvez encore utiliser votre téléphone mais vous ne pouvez plus acheter d'articles à des tiers et les faire facturer sur votre compte. Téléphonnez à votre compagnie ou consultez son site Web pour savoir quelles sont les procédures de blocage. Si plus d'un téléphone portable est facturé sur votre formule, vous

devez dire à la compagnie quel(s) téléphone(s) vous souhaitez bloquer.

### Examinez votre note de téléphone pour vous assurer que tous les frais ont été autorisés.

Quand vous recevez votre note de téléphone, vérifiez si des services de tiers vous ont été facturés. Dans ce cas, veuillez à ce que les services aient été commandés soit par vous-même, soit par une personne ayant votre autorisation. Veuillez à ce que les frais soient corrects. Si vous ne les avez pas autorisés, contactez immédiatement votre compagnie de téléphone.

### What to do if you have prepaid or pay-in-advance cell service

Les services mobiles prépayés ou payés d'avance fonctionnent différemment des autres types de services mobiles. Certains exigent le placement d'argent dans un compte spécial pour de tels achats. Contactez votre compagnie pour de plus amples renseignements.



### Achat de services sur Internet

Certains articles peuvent être commandés sur Internet et facturés sur votre note de téléphone. Informez-vous pour comprendre ce que vous achetez et son prix avant de l'acheter.

### Procédures sûres pour l'achat de services avec votre téléphone portable.

L'achat de services avec votre téléphone portable peut être aussi simple que sélectionner une « app » sur un marché en ligne et appuyer sur le mot « acheter ».

- Avant d'acheter, suivez les instructions à la lettre et faites défiler tout l'écran pour lire toutes les informations.
- Après avoir appuyé sur « acheter », il se peut que l'on vous demande à nouveau si vous voulez acheter le produit en répondant à un type quelconque de confirmation de commande.
- Testez le produit que vous venez d'acheter dès que possible et vérifiez s'il est facturé correctement sur votre prochaine note de téléphone.