

Comprendre votre note de téléphone

Les notes de téléphone contiennent beaucoup d'informations et peuvent être difficiles à comprendre. Quel que soit le service téléphonique que vous avez, souvenez-vous que :

- Vous avez le droit de comprendre votre note de téléphone.
- Examinez votre note de téléphone tous les mois et s'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas ou n'avez pas demandé, téléphonez immédiatement à votre compagnie de téléphone et demandez-lui une explication.



Avant de téléphoner, lisez cette brochure. Elle peut contenir les réponses dont vous avez besoin.



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

Comprendre votre note de téléphone

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE



Comprendre Votre Note de Téléphone

Frais Supplémentaires

Des frais supplémentaires peuvent aussi figurer sur votre note de téléphone comme:

- **Frais d'installation:** Il s'agit là de redevances ponctuelles pour le démarrage ou le changement de service.
- **Redevances, taxes et frais supplémentaires:** Toutes les compagnies de téléphone perçoivent ces frais. Ils sont exigés par les gouvernements.
- **Assistance-annuaire:** Les compagnies de téléphone font généralement payer pour obtenir des numéros de téléphone de l'assistance-annuaire - 411
- **Frais pour cartes téléphoniques:** Ce sont les frais pour les appels effectués d'un autre téléphone qui vous sont facturés lors de l'utilisation de la carte téléphonique que vous a donnée la société. Ces appels peuvent coûter plus chers que ceux que vous composez de votre domicile
- **Frais pour minutes supplémentaires:** Si vous avez un service mesuré sur votre ligne, la note montrera des frais supplémentaires pour tout ce qui dépasse la quantité permise.

Choisissez des Services Utiles

Les compagnies de téléphone font souvent les offres suivantes:

Forfaits: Certaines compagnies vous vendent plusieurs services tels que téléphone, câble et Internet, groupés sous forme de forfait. Cela peut être intéressant si vous voulez tous ces services. Dans le cas contraire, il vaut peut-être mieux acheter moins de services au prix normal.

Options de service de base: Les compagnies terrestres locales offrent généralement deux options :

- 1) Un nombre illimité d'appels gratuits dans votre zone locale pour un tarif mensuel fixe.
 - 2) Un nombre limité d'appels locaux gratuits pour un prix bas et vous payerez plus si vous dépassez la limite. Ce type de service vous permet d'économiser de l'argent si vous ne téléphonez pas souvent.
- Beaucoup de compagnies sans fil offrent un service pour lequel vous payez d'avance et vous achetez plus de minutes une fois que les vôtres sont épuisées.

Qu'est-ce qu'il y a sur votre note de téléphone?

- **Sommaire:** Le montant de votre note du mois dernier et votre paiement, le montant à payer actuellement et la date d'échéance du paiement.
- **Les coordonnées de la compagnie:** Comment contacter la compagnie de téléphone pour toute question au sujet de votre note ou de vos services.
- **Les coordonnées de la CPUC et de la FCC:** Comment contacter ces organismes pour vous aider à résoudre un différend.
- **Les formules et services:** Décrit vos services téléphoniques et leurs coûts
- **Souche de paiement:** Envoyez cette souche avec votre chèque.
- **Les redevances à payer aux autres compagnies:** Si une autre compagnie vous facture les appels interurbains ou autres services, leurs redevances et coordonnées figurent dans une section séparée.



Paiement de votre note de téléphone

Envoyez votre paiement plusieurs jours avant l'échéance pour éviter les pénalités de retard et éviter d'être déconnecter. Si vous ne pouvez pas payer la note à l'échéance, vous devez, pour que votre service continue à fonctionner, téléphoner à votre compagnie de téléphone et leur demander si vous pouvez payer plus tard ou effectuer un paiement partiel.

Différends

Si vous contestez des redevances, avisez-en votre compagnie de téléphone le plus vite possible. Prenez note des moments où vous téléphonez, des gens à qui vous parlez et de ce que l'on vous dit. Si la compagnie ne modifie pas votre note, vous pouvez porter plainte auprès de la California Public Utilities Commission (Commission de services publics de Californie). Vous trouverez ses coordonnées au dos de cette brochure.