

Il y a de nombreuses façons d'obtenir de l'aide pour votre service ou facture téléphonique, comme, par exemple:

- Contacter votre compagnie de téléphone.
- Contacter la California Public Utilities Commission (la Commission de services publics de Californie).
- Contacter la Federal Communications Commission (la Commission Fédérale de communications).



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

Who to Complain to? - French – May 2012

À qui se plaindre?

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE





Demandez l'aide de votre compagnie de téléphone dès que vous détectez un problème

Si vous avez un problème avec votre service ou facture téléphonique, contactez votre compagnie de téléphone dès que possible pour résoudre ce problème.

- Utilisez le numéro d'appel gratuit du service d'assistance à la clientèle de la compagnie de téléphone ou essayez de joindre le service clientèle sur Internet, si possible.
- Si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de l'agent du service clientèle, demandez à parler à son supérieur hiérarchique. Un employé de plus haut niveau peut être autorisé à résoudre votre problème.

Who to Complain to?

Demandez l'aide de la CPUC si votre compagnie de téléphone ne vous aide pas.

Si vous avez contacté la compagnie de téléphone et que vous n'avez pas obtenu d'aide pour votre problème, vous pouvez porter plainte auprès de la CPUC, Consumer Affairs Branch (branche des problèmes des consommateurs). La CPUC peut vous aider à résoudre vos plaintes au sujet de votre service ou facture téléphonique, y compris en ce qui concerne les frais que vous n'avez pas autorisés ou le passage de votre service de téléphone à une autre compagnie de téléphone sans votre approbation. Vous pouvez contacter la CPUC par téléphone, Internet ou correspondance:

Par téléphone	1-800-649-7570
En ligne	https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/
Par correspondance	CPUC CAB 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102

Demandez l'aide d'autres organismes si la CPUC ne peut pas vous aider.

Si votre compagnie de téléphone et la CPUC n'ont pas pu vous aider, vous pouvez contacter la FCC si vous contestez des appels effectués à partir de ou vers un autre état ou pays. Vous pouvez atteindre la FCC :

Par courrier électronique	fccinfo@fcc.gov
En ligne	www.fcc.gov/cgb/complaints.html
Par correspondance	Federal Communications Commission Consumer & Govt. Affairs Bureau 445 12th Street, SW Washington, D.C. 20554
Par télécopie	1-866-418-0232
Par téléphone	1-888-225-5322 TTY: 1-888-835-5322



Souvenez-vous qu'il faut parfois plusieurs minutes avant d'atteindre une personne en chair et en os à la compagnie de téléphone. Passez votre appel quand vous n'êtes pas pressé.

Souvenez-vous qu'il faut parfois plusieurs minutes avant d'atteindre une personne en chair et en os à la compagnie de téléphone. Passez votre appel quand vous n'êtes pas pressé.