

Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement ?

Une agence de recouvrement se spécialise dans la collecte de paiements impayés après échéance. Les agences de recouvrement peuvent endommager l'évaluation de votre crédit et obtenir des jugements du tribunal pour :

- Prélever directement des paiements sur votre chèque de paie.
- Placer un droit de rétention sur votre maison, ce qui signifie que, si vous vendez la maison, l'agence collecte le paiement sur le profit de la vente.



California Public Utilities Commission

Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

www.cpuc.ca.gov/team-and-changes

cabteamandchanges@cpuc.ca.gov

If you are not able to resolve your dispute with your service provider, call the Consumer Affairs Branch (800) 649-7570



Agences de recouvrement que faire ?

LA COMMISSION
DE SERVICES
PUBLICS DE
CALIFORNIE





Les compagnies de téléphone peuvent envoyer les factures impayées à des agences de recouvrement

En général, les compagnies de téléphone coupent certains ou la totalité de vos services en cas de non-paiement avant d'envoyer votre facture à une agence de recouvrement, à moins que vous ne contestiez la facture. Les compagnies de téléphone californiennes ne peuvent pas envoyer de facture à une agence de recouvrement tant qu'elles font des recherches au sujet d'une contestation quelconque de votre part.

Agences de recouvrement – Que faire ?

Dans les cinq jours qui suivent le moment où elle a été contactée pour une facture non payée, l'agence de recouvrement doit vous dire :

- combien vous devez payer
- qui vous devez payer
- comment contester la facture
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'agence de recouvrement
- la date à laquelle la notification vous a été envoyée.

Que puis-je faire après avoir reçu une lettre d'une agence de recouvrement ?

- 1) Payer directement la facture à l'agence de recouvrement. Vous pouvez discuter d'une formule de paiement si vous ne pouvez pas payer toute la facture en une fois. Ne téléphonez pas à la compagnie de téléphone et ne lui envoyez pas d'argent.
2. Contestez directement la facture auprès de l'agence de recouvrement si vous n'êtes pas d'accord avec les frais. Une fois que l'agence de recouvrement sait que vous contestez les frais, elle doit enquêter au sujet de vos réclamations. Elle ne peut pas essayer de recouvrer la dette avant la fin de l'enquête.
3. Refusez de rembourser la dette. Si vous refusez de payer la dette et souhaitez que l'agence cesse de vous téléphoner, envoyez-lui une lettre lui conseillant de ne plus vous contacter. Après avoir reçu cette lettre, l'agence vous contactera une dernière fois pour vous dire quelles mesures il est possible qu'elle prenne à votre rencontre.



Évitez les agences de recouvrement en payant toute votre facture tous les mois ou en payant votre dernière facture peu de temps après l'avoir reçue.

Souvenez-vous d'écrire tout ce dont l'agence et vous-même avez discuté, de faire des copies de tout ce que vous avez envoyé à l'agence et, après avoir payé votre facture, de demander à l'agence de vous envoyer une confirmation (vous pouvez en avoir besoin pour rétablir votre évaluation de crédit).