

Appels vers l'étranger

Allô!

¡Hola!



Hello!

Moshi-Moshi!

Una publicación de la Oficina de Información al Consumidor
1-888-CALL-FCC (voz), 1-888-TELL-FCC (TTY)

www.fcc.gov/cib



Consumer
Information
Bureau



Federal
Communications
Commission



Bonjour !

Savez-vous que le nombre d'appels téléphoniques à destination de l'étranger composés aux États-Unis a augmenté en flèche et est passé d'environ 200 *millions* par an à plus de 5,2 *milliards* par an au cours des vingt dernières années ? Avec tant d'appels réguliers vers l'étranger, les consommateurs doivent être pourvus des meilleurs renseignements concernant les modalités d'appel et les économies possibles. Qu'il s'agisse d'appeler un ami en Chine une fois par an seulement pour dire «*»* ou votre famille au Mexique toutes les semaines, vous souhaitez composer vos appels facilement tout en bénéficiant des meilleurs tarifs disponibles. Il vous suffit de lire cette brochure pour vous informer !

COMMENT COMPOSER UN APPEL VERS L'ÉTRANGER ?

Les modalités peuvent varier d'un pays à l'autre et d'une ville à l'autre à l'intérieur du pays, mais il existe généralement deux façons de composer un appel vers l'étranger. Vous pouvez composer le numéro directement ou en vous adressant à l'opérateur. Si vous appelez directement, il suffit de composer ainsi le numéro :

011 + indicatif du pays + indicatif de la zone + numéro de téléphone

Par exemple, pour appeler quelqu'un à Tokyo, au Japon, vous devez composer le numéro suivant :

Accès **Indicatif du pays** **Indicatif de zone** **Numéro**

011 + **81** + **3** + **XXXX-**
XXXX

Remarque : Le nombre réel de chiffres pour chaque catégorie peut varier d'un pays ou d'une ville à l'autre.

Si vous vous adressez à l'opérateur, composez ce numéro :

01 + indicatif du pays + indicatif de la zone + numéro de téléphone

Vous devez savoir que les appels effectués par l'intermédiaire de l'opérateur coûtent *beaucoup* plus cher que ceux que vous composez directement.

Rappelez-vous ceci – les appels à destination du Canada ou des Caraïbes sont facturés au tarif international, même s'il vous semble que vous composez un numéro national hors zone comprenant le 1 + indicatif de la zone + numéro de téléphone.

COMMENT ÉCONOMISER LE PLUS EN TÉLÉPHONANT À L'ÉTRANGER ?

Les tarifs internationaux peuvent varier de façon *spectaculaire* selon le pays de destination de l'appel ou la manière choisie pour composer le numéro.

En général, les appels vers l'étranger sont facturés à la minute. Outre les offres de tarifs de base, les sociétés de télécom mettent à votre disposition une variété d'autres moyens de paiement pour les appels vers l'étranger. Les programmes de facturation par abonnement (*calling plan*), à la communication sans abonnement (*dial-around*), les cartes de téléphone prépayées (*prepaid cards*) et les abonnements pour appels de l'étranger avec tarification à partir des États-Unis (*callback*)

En fait, même en tenant compte du coût de l'abonnement associé aux tarifs réduits des programmes d'appel, le coût de participation à ces programmes n'est souvent qu'une fraction du tarif de base.

Voici quelques exemples de coûts pour les appels vers la France à partir des États-Unis aux tarifs de base et aux tarifs réduits :

Tarif de base	Abonnement	A la communication
1,99 \$ la minute	0,17 \$ la minute (3,00 \$ d'abonnement)	0,22 \$ la minute (plus 0,10 \$ par connexion)

Remarque : Les tarifs et conditions réels offerts par les sociétés de télécom que vous choisissez peuvent être différents de ceux indiqués ci-dessus.

Quand vous décidez de composer un numéro, il vous est recommandé de **comparer les éléments de tarifications**, notamment :

- * Tarifs de jour/de nuit différents
- * Tarifs de semaine/de week-end
- * Durée d'appel minimum
- * Frais de connexion
- * Gamme des abonnements mensuels

À moins de participer à un programme d'abonnement avec tarif réduit ou tarification à partir des États-Unis, le seul geste de saisir votre combiné et de composer un numéro d'appel vers l'étranger peut s'avérer être coûteux. La différence entre les tarifs de base et les tarifs sous abonnement est si grande qu'un seul appel mensuel relativement court peut être moins cher après application du tarif réduit d'un abonnement.

PROGRAMMES D'ABONNEMENTS

Un programme d'abonnement (*calling plan*) est un contrat mensuel de prestation de services conclu entre vous-même et la société de télécom choisie pour vos appels hors zone locale avec application d'un tarif généralement ferme et, normalement, un coût d'abonnement mensuel. L'avantage des conditions de participation à un tel programme dépend de vos habitudes d'appel. Pour déterminer quels sont pour vous les avantages d'un programme, demandez d'abord à votre société de télécom si, d'après vos habitudes d'appel, l'un de ses programmes d'appel vers l'étranger réduira votre facture de téléphone mensuelle.

Ensuite, recueillez les faits. Demandez si des coûts forfaitaires sont associés aux tarifs du programme (en général, coût de 3,00 \$ à 8,00 \$ par mois). Demandez si les tarifs s'appliquent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ou seulement à certaines heures de la journée et certains jours de la semaine (par exemple, si le programme d'appel s'applique seulement de 17 heures à 7 heures, du lundi au vendredi).

Posez des questions au sujet des taxes et autres droits. Rappelez-vous que si un programme ne vous convient pas ou ne remplit pas vos besoins, vous pouvez vous adresser aux concurrents pour d'autres programmes d'appel vers l'étranger. Internet est également une excellente source d'informations pour choisir un programme. Rendez-vous aux sites Internet des prestataires de services téléphoniques longue distance et comparez leurs programmes respectifs.

Vous pensez peut-être : «ne compose qu'un petit nombre d'appels internationaux chaque année—pas suffisant pour justifier l'abonnement mensuel d'un programme». Dans ce cas-là, le programme de tarification à partir des États-Unis ou une carte téléphonique prépayée est peut-être ce qui vous convient.

FACTURATION À LA COMMUNICATION

La plupart des appels facturés à la communication (*dial-around*) commencent par les chiffres 10-10 suivis d'un code d'accès à trois chiffres (10-10-XXX). Certains prestataires utilisent d'autres combinaisons telles que 10-15 ou 10-16 suivies d'un code d'accès à trois chiffres. Les appels facturés à la communication utilisent ces codes d'accès suivis du reste du numéro de téléphone du correspondant appelé. Soit, par exemple :

10-10-XXX + 011 + indicatif du pays + indicatif de la zone + numéro de téléphone

L'usage d'un prestataire facturant à la communication permet d'éviter ou de contourner («around») la société de télécom choisie pour vos appels hors zone locale et d'utiliser un autre prestataire de services offrant des tarifs meilleur marché que ceux de votre programme normal. De nombreux tarifs ainsi facturés au numéro sont souvent comparables ou meilleurs que ceux des programmes d'abonnement et ne comportent pas de coût mensuel fixe. Les montants des communications effectuées par l'intermédiaire de ces prestataires apparaissent sur vos factures mensuelles de téléphone.

Soyez un acheteur circonspect si vous utilisez les services d'un prestataire de communications à la connexion. Des sites Internet et des publications prévus dans l'intérêt des consommateurs peuvent vous aider à déterminer quels sont les numéros de prestataires disponibles dans votre zone et quels sont ceux qui pourraient vous convenir.

Avant d'utiliser les services d'un prestataire de communications à la connexion, posez les questions suivantes :

Est-ce que des frais forfaitaires ou des coûts d'abonnement mensuels sont appliqués ?

Quels sont les tarifs à la minute ?

Est-ce que des surcharges pour taxes fédérales ou d'état sont ajoutées ?

CARTES DE TÉLÉPHONE PRÉPAYÉES

Les cartes de téléphone prépayées (*pre-paid calling cards*) assurent une durée de communication payée avant de composer l'appel. On peut se les procurer sous forme, soit d'un certain montant fixe, soit d'un nombre de minutes. Ces cartes prépayées portent un numéro vert d'accès gratuit (*toll free number*) et un numéro d'identification personnelle (*PIN*).

La carte prépayée comporte de nombreux avantages. D'abord, en ce qui concerne les appels vers l'étranger, ces cartes offrent généralement des tarifs réduits. En outre, elles sont vendues en des lieux commodes, comme les kiosques de journaux, les bureaux de poste et les magasins. Par ailleurs, les consommateurs qui ne disposent pas déjà d'un abonnement téléphonique résidentiel pour appels hors zone locale peuvent utiliser ces cartes. Certaines cartes comportent aussi des fonctionnalités telles que des mémoires avec accès direct et des rapports d'activité pour les numéros fréquemment composés. Enfin, ces cartes permettent de payer d'avance au lieu d'accumuler des montants élevés à payer plus tard.

Toutefois, les consommateurs doivent être prudents lorsqu'ils utilisent ces cartes prépayées. Certaines comportent parfois des coûts invisibles. Par exemple, elles semblent facturer à la minute mais ajoutent un montant forfaitaire pour chaque appel. Il faut donc lire les renseignements imprimés en petits caractères sur la carte avant d'en choisir une.

Les consommateurs doivent aussi être avertis du fait que de nombreuses cartes prépayées portent un avis de date d'expiration, par exemple : « Cette carte expire le 31/12/02 ». De même, certaines cartes portent des avis d'exclusion de responsabilité de la société émettrice en cas de vol ou de perte des cartes.

Appelez la société émettrice de la carte pour obtenir les changements de tarif associés aux appels à l'étranger. Il faut vous rappeler qu'après avoir payé d'avance vous risquez de perdre de l'argent si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation de la carte. Obtenez le maximum d'information sur les cartes *avant* de les acheter.

SERVICES DE FACTURATION D'APPELS DE L'ÉTRANGER AUX TARIFS DES ÉTATS-UNIS

Les services de facturation d'appels de l'étranger aux tarifs des États-Unis (*international callback services*) permettent aux consommateurs de placer des appels à partir de l'étranger (hors des États-Unis) aux tarifs des appels hors zone locale appliqués aux États-Unis, qui sont souvent inférieurs à ceux facturés à l'étranger. Ces services sont avantageux pour les entreprises ayant

des locaux à l'étranger, les agences administratives, les banques, ainsi que les résidents des États-Unis qui voyagent souvent à l'étranger. Ces services de facturation exigent un abonnement préalable. Ils fonctionnent en permettant à la personne située à l'étranger d'appeler un numéro vert gratuit (800) suivi d'un code d'accès qui lui a été attribué par la société prestataire du service. L'abonné compose le numéro vert et son code d'accès pour obtenir la tonalité l'autorisant à composer le numéro de son correspondant aux États-Unis ou dans un autre pays. De nombreux prestataires de services de callback offrent ces services vers et à partir d'un certain nombre de pays étrangers.

Il faut cependant savoir que les prestataires de services de callback des États-Unis ne sont pas autorisés à fournir ces services dans les pays ayant expressément déclaré cette modalité illégale.

Pour obtenir la liste des pays ayant interdit les services de callback, adressez-vous au Service des consommateurs de la Commission fédérale des communications (FCC) en composant le 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) (voix) ou le 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322), TTY (téléscripteur) ; ou bien encore, en visitant notre site Internet à www.fcc.gov/cib.

SERVICE DE TRADUCTION DES CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES LORS D'UN APPEL VERS L'ÉTRANGER

Avez-vous besoin d'un traducteur-interprète ? Certaines sociétés de télécom fournissent à leurs clients l'assistance, contre paiement, d'un représentant multilingue. Il suffit de demander un opérateur ou un représentant qui parle votre langue. Vérifiez auprès du prestataire quels sont les tarifs de ce service.

CONSEILS POUR LA SÉLECTION D'UN SERVICE D'APPEL VERS L'ÉTRANGER AUX MEILLEURS COÛTS

- Faites une recherche et comparez les prix des programmes d'appel sur abonnement, des appels facturés à la communication, des cartes de téléphone prépayées et des services de tarification à partir des États-Unis. Lisez avec attention toutes les modalités et conditions de chacun de ces services. Évitez de payer les tarifs de base chaque fois que vous le pouvez.
- Informez-vous et sachez interpréter vos habitudes d'appel. Ceci vous aidera à choisir le type de service qui répond le mieux à vos besoins contre un prix abordable. Déterminez si vous composez chaque mois suffisamment de numéros pour justifier le paiement d'un abonnement mensuel associé éventuellement au programme d'appel vers l'étranger.
- Si vous ne comprenez pas les termes du programme ou les montants indiqués sur votre facture de téléphone, n'hésitez pas à demander une explication à votre prestataire de services. Si vous avez besoin des services d'un représentant qui parle votre langue, demandez ce service.
- Examinez votre programme régulièrement. Rappelez-vous que les sociétés de télécom offrent souvent de nouveaux tarifs et de nouveaux programmes. Appelez votre prestataire de services pour obtenir la mise à jour de ses programmes et visitez les sites Internet des concurrents pour trouver d'autres options de programmes d'appel vers l'étranger. Vous risquez de découvrir un programme moins coûteux.
- Vous n'êtes pas sûr(e) du numéro que vous souhaitez composer ? L'appel du service de répertoire international peut s'avérer être coûteux. Au lieu de cela, vérifiez les divers répertoires internationaux sur Internet. Si vous ne possédez pas d'ordinateur personnel, vous pouvez généralement en utiliser un à votre bibliothèque publique locale.

Pour de plus amples renseignements ou pour les appels vers l'étranger, adressez-vous au Centre de service aux consommateurs de la FCC au 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) (voix) ou au 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322), TTY (téléscripteur) ; par message électronique à fccinfo@fcc.gov ; ou en visitant notre site Internet à www.fcc.gov/cib.



