INFORMATIONS CONCERNANT LA SUSPENSION TEMPORAIRE DE SERVICE(S) AT&T (VACATION HOLD)

Comme vous le savez, tout n'est pas toujours très clair avec le service à la clientèle de la compagnie et cette année ne sera pas différente surtout avec la Covid-19 qui crée des situations inusitées.
Voyons d'abord les règles écrites concernant la suspension temporaire de service (vacation Hold):

"*What to know about Vacation Hold:*

If you have AT&T Internet, AT&T Phone, or U-verse TV

Have a combination of internet, phone, or U-verse TV service? You'll have to put each one on hold. You can place all other AT&T services on Vacation Hold as needed. For example, if you have DIRECTV, AT&T Internet, and AT&T Phone, you can keep DIRECTV active, but you'll have to suspend AT&T Phone and Internet together.

You can put your service on Vacation Hold twice within a 12-month period. The minimum time you can suspend service is 2 months and the maximum is 9 months.

You'll have to meet these requirements to place your service on hold:

- ***Account in good standing***
- ***Active service for at least 30 days***
- ***Start date between 10 and 30 days from the day you request the hold***
- ***Restoration of service between 60 and 270 days from the start date"***

Note: Certains snowbirds (tel Alayn Plante et Pierre Rouleau) ont déjà pris des initiatives; certaines informations qui suivent proviennent d'eux et nous les en remercions.

Il y a plusieurs options qui s'offrent à vous.

Il est possible de demander de modifier votre date de retour en service en la prolongeant jusqu'au 270e jour de votre date de début d'interruption de service. Il faut téléphoner et faire la demande. Une telle demande est conforme à la règle ci-haut mentionnée.

En théorie, suite à cette période, votre service redeviendra actif et vous pourrez tenter de le remettre en suspens après une période de 30 jours de service. Comme vous êtes encore dans la période de 12 mois de votre première demande, vous avez le droit à une 2e demande de suspension de service pour une période de 2 à 9 mois.

Il y a également une seconde possibilité. Vous téléphonez et demandez un changement de date de retour en service en raison de la pandémie. Vous expliquez que vous ne pouvez pas

traverser la frontière terrestre et vous rendre à votre condo et, de plus, vous ne savez pas quand la situation redeviendra à la normale. Il se peut que la compagnie accepte de mettre votre dossier en suspens pour une période supérieure à 270 jours.

Dans l'éventualité d'un refus de la compagnie, votre compte sera réactivé et il sera toujours possible de demander de remettre votre service en suspens après une période de 30 jours de service actif, tel que spécifié dans dans les règles d'AT&T.

Selon la volonté du représentant avec qui vous parlerez, il y a peut-être d'autre possibilités de réduction des coûts; en conséquence soyez persistant dans votre demande et soyez patient. Selon mon expérience, le représentant avec qui vous parlerez a de la latitude dans l'interprétation des règles de la compagnie et il pourrait vous accorder une extension pour une longue période de la suspension temporaire de vos services.

Le numéro de téléphone pour rejoindre AT&T est le 1 800 288 2020.

Nous croyons qu'il vaut la peine d'essayer et espérons que ces informations pourront vous aider dans vos démarches.

Normand Cadieux, Vice President

15 octobre 2020