

Hotlines gratuites : les FAI sont furieux



Crédit Photo : AFP/Thomas Coex

- . Les fournisseurs d'accès Internet (FAI) qualifient de "discriminatoire" le projet de loi prévoyant la suppression des appels surtaxés vers leurs services d'assistance.
- . Ils brocardent le texte dans une lettre ouverte au secrétaire d'Etat chargé de la consommation, Luc Chatel.

Olivier LEVARD avec agence - le 29/10/2007 - 16h56

Texte "*discriminatoire*", "*stigmatisation*" de "*boucs émissaires*" : les fournisseurs d'accès Internet n'ont pas de mots assez forts pour brocarder l'injustice dont ils se disent victimes à la veille de l'adoption d'un projet de loi sur les hotlines gratuites. Ils haussent donc le ton dans une lettre ouverte au secrétaire d'Etat chargé de la consommation, Luc Chatel.

Les signataires - l'Afa (association des fournisseurs d'accès et des services Internet), Iliad, maison mère de Free, et Neuf Cegetel- dénoncent "*l'absence de concertation préalable*" à ce projet "*promis à une adoption dans les prochains jours*".

La fin de la surtaxe

Le gouvernement souhaite depuis longtemps un effort des FAI au profit des consommateurs, souvent ulcérés par leurs relations avec leur opérateur. Après la gratuité du temps d'attente, le gouvernement veut désormais obtenir l'abandon de la surtaxe (en général 0,34 centimes la minute) lors des appels à la hotline, qui ne coûteraient plus que le prix d'une communication locale.

Cette mesure figure dans le projet de loi sur la consommation, qui doit être soumis au Parlement en décembre. Une autre disposition devrait aussi y figurer, celle concernant la réduction de 24 à 12 mois des durées d'engagement auprès des opérateurs, mais le gouvernement semble hésiter devant l'opposition des opérateurs.

"Discrimination flagrante"

Les fournisseurs Internet dénoncent la "*stigmatisation*" de leur secteur, "*la mesure proposée ne concernant que lui seul*". "*Boucs émissaires*", ils soulignent que d'autres secteurs, y compris l'administration publique, ont mis en place ce type d'appels.

"*La discrimination paraît d'autant plus flagrante qu'elle vient frapper un secteur reconnu comme dynamique, innovant et créateur d'emplois*". Les FAI regrettent à ce propos une "*volonté*" du gouvernement "*de ne pas prendre en compte les réalités économiques d'un service après-vente efficace*".

"Dégradation de service"

Avec des "*conseillers nombreux, bien formés et disposant d'outils performants*", les centres d'appels "*sont avant tout des centres de coûts et non de profits, malgré les appels surtaxés*". Ils mettent en garde contre des "*effets négatifs à court terme*" pour le client, parmi lesquels "*une dégradation du service*" ou une "*augmentation*" de l'abonnement.

Les FAI proposent une "*alternative*" qui consisterait à élaborer de nouvelles offres commerciales - plus chères- prenant en compte les appels à la hotline, tout en laissant la possibilité au client de conserver son abonnement actuel et de continuer à

payer en plus ses appels à la hotline. Au delà du gouvernement, ils risquent d'avoir bien du mal à rallier les associations de consommateurs à cette solution maison.