

En plus de la 'hotline', Free facturerait également le temps d'attente

Le bras de fer entre **Free** et l'association d'utilisateurs Freeks se poursuit. Le deuxième fournisseur d'accès internet (FAI) français, déjà critiqué pour son application [très particulière](#) de la loi Chatel, facturerait également le temps d'attente lors des communications avec sa *hotline*.

Depuis le 1er juin 2008, la loi Chatel, composée de 11 articles, met fin à la tarification excessive des *hotlines* – un service facturé 0.34 euro par minute- en poussant les opérateurs à appliquer la gratuité pour le temps d'attente et une tarification locale lors de la communication. La plupart des opérateurs ont, de bonne ou de mauvaise grâce, joué le jeu. Sauf Free.

L'opérateur a facilement contourné le texte en précisant qu'il applique bien la loi. L'appel vers la *hotline* passe bien au trafic local, mais Free ajoute une « prestation d'assistance » qui est facturée 0,34 euro la minute.

Une association d'usagers, les Freeks, a déjà mis en demeure le FAI de modifier ce dispositif. Aujourd'hui, elle affirme que le FAI va bien plus loin. Free facturerait aussi le temps d'attente. En clair, l'abonné en souffrance est facturé pendant toute la durée de l'appel.

« On a fait le rapprochement entre la facture détaillée Free et celle de l'opérateur via lequel le client passe l'appel à la hotline de Free (si appel hors Freebox), et on constate que les durées facturées sont identiques et donc que Free facture sa prestation d'assistance y compris pendant le temps d'attente. C'est un moyen de constat parmi d'autres. Il suffit également d'observer la facture détaillée de Free pour y voir la date de l'appel, l'heure, la durée de l'appel et la durée facturée, puis constater que la durée facturée est égale à la durée de l'appel, incluant donc le temps d'attente. Il en va de même quand les appels n'aboutissent pas au conseiller Free (en raison d'un grand nombre d'appel, par ex.) et où la durée de l'appel est quand même facturée au titre de la prestation d'assistance », nous indique l'association

Une fois de plus Free semble avoir esquivé le texte réglementaire avec une certaine virtuosité. Le texte ne prévoit la facturation du temps d'attente qu'à partir du moment où il s'agit d'une *hotline*. S'il s'agit d'une « prestation d'assistance », la loi ne semble pas s'appliquer.

Pour l'association, il ne s'agit plus de s'appuyer sur la loi Chatel. « *On est dans un autre registre* », précise Yannick Le Balidec. Pour ce dernier, Free est plutôt coupable de « *vente de prestation sans contrepartie* ».

L'association Freeks, qui a reçu 800 lettres d'abonnés, a mis en forme quelque 200 lettres de plaintes, toutes destinées au FAI. Jusque-là, Free se serait abstenu de répondre.

Un dossier a été monté par l'association et envoyé au ministère de l'Economie et des Finances, à l'Arcep (le régulateur de télécoms) et à la DGCCRF (organisme chargé de la répression des fraudes).

Mais il n'est pas sûr que ça suffise à faire trembler Free. En [janvier dernier](#), les Freeks mettaient déjà Free en demeure de respecter la loi Chatel.