

# Gratuité des 'hot lines': une loi obligera les opérateurs retardataires

Le gouvernement veut en finir avec le dossier douloureux du coût prohibitif des 'hot-lines' et notamment du temps d'attente facturé plein pot. On le sait, en 2006, le ministère de l'Industrie, les associations de consommateurs et les opérateurs Internet et mobile se sont mis d'accord pour rendre gratuit au 1er janvier 2007 le temps d'attente de ces services d'aide par téléphone.

En ce début d'année, le bilan est plutôt mitigé. Si Alice, Club Internet, Orange et Tele2 se sont effectivement conformés à leurs « engagements », Free et Neuf Cegetel, qui représentent un tiers des abonnés haut débit français (environ 4 millions) facturent toujours le temps d'attente (0,34 centimes la minute).

Ce vendredi, le ministre délégué à l'Industrie, François Loos, a rappelé aux opérateurs « *les engagements qu'ils ont pris en faveur des consommateurs* ». Il a ajouté avoir écrit à « *l'ensemble des opérateurs* » pour « *vérifier concrètement que les offres proposées aux clients par les opérateurs de télécommunications respectaient les engagements pris par la profession lors des tables rondes de septembre 2005 et mars 2006* ».

Et pour contraindre les retardataires, Bercy a promis de légiférer sur ce point fin janvier. Ce n'est pas une surprise, François Loos a répété à de nombreuses reprises que s'il le fallait, une loi serait votée pour imposer cette gratuité.

*« La gratuité des hotlines sera rendue obligatoire par la loi sur la consommation, dont le projet est examiné fin janvier à l'Assemblée nationale »*, indiquait-on au cabinet de François Loos. *« Ceux qui ne l'auront pas fait seront en infraction »*, la mesure étant applicable *« dès le vote définitif du texte »*.

Du côté des FAI retardataires, on plaide la bonne foi : la gratuité est techniquement difficile à mettre en place. Bercy a en effet opté pour une solution qui prévoit que le tarif bascule de gratuit à payant lorsque la demande du client est effectivement traitée.

Pour l'Arcep, le régulateur des télécoms, cette mesure ne va pas assez loin, elle est *« imprécise, ambiguë et inappropriée »*. Surtout, elle serait trop longue à mettre en place.

Comme les associations de consommateurs, l'Autorité préconise la mise en place de numéros totalement gratuits quitte à ce que l'opérateur refacture ensuite le temps effectivement passé avec le service client.

Mais pour le ministère de l'Industrie, la loi *« n'impose pas une solution technique plutôt qu'une autre : c'est aux opérateurs de faire ce choix. »*

Du côté de l'UFC, association de consommateurs, on s'étrangle. *« Le ministre de l'Industrie, François Loos, balade les consommateurs. Il vient de refuser une grande avancée pour les consommateurs, pourtant proposée par l'autorité de tutelle elle-même. C'est elle qui le dit : la solution proposée par Bercy est longue et compliquée à mettre en place. La gratuité totale des appels est juridiquement et techniquement plus simple à réaliser, et plus rapide à instaurer »*, affirme Alain Bazot son président dans les colonnes du Parisien.

Rappelons que selon une enquête du magazine *60 millions de consommateurs* (4.000 réponses en septembre dernier), 61% des internautes se disent peu ou pas satisfaits de leurs assistances téléphoniques. Lors de la précédente enquête, en 2005, le taux de mécontentement atteignait 60%.

Le problème du temps d'attente préoccupe avant tout les abonnés Internet, mais les opérateurs mobile sont également concernés. Ici, la situation est plus claire: seul Bouygues Telecom tardait à appliquer la gratuité.

Le groupe explique que « *le temps d'attente (est) quasi inexistant* » pour ces services d'aide par téléphone. Un dirigeant cité par AP ajoute par ailleurs que Bouygues Télécom allait à son tour « *mettre en place la gratuité en 2007* ».

**Les autres dispositions effectives ou retardées** Outre la gratuité des hotlines, les opérateurs s'étaient également engagés à proposer à leur clientèle des contrats de 12 mois et non plus systématiquement de 24 mois. La mesure n'est pas encore appliquée par tous. Elle est d'ailleurs critiquée par les associations de consommateurs et le régulateur. L'Arcep opte pour l'introduction « *d'une disposition limitant à douze mois au maximum la durée d'engagement* ». Il s'agirait d'éviter la prolifération des contrats de 24 à 36 mois (notamment dans la téléphonie mobile) qui captent la clientèle et empêchent donc la concurrence de s'exercer pleinement. Bercy se dit favorable à une telle limitation, mais n'entend pas l'inscrire dans la loi. Par ailleurs, la vente d'un abonnement de téléphonie mobile ne peut pas être liée à l'achat d'un portable. Les opérateurs doivent également préciser, par contrat, la qualité du service et les compensations offertes au client si l'offre n'est pas respectée. Ces mesures sont aujourd'hui obligatoires, le décret d'application ayant été publié. Par contre, la réduction à 10 jours des délais de la portabilité du numéro, mesure très attendue pour stimuler la concurrence, a une nouvelle fois été reportée. L'entrée en vigueur de la loi sera effective au printemps prochain... Dans de nombreux pays européens, il est possible depuis plusieurs années de changer d'opérateur et de conserver son numéro en quelques jours. En France, cette mesure fait toujours très peur aux opérateurs