

# Hotline : Orange passe au tarif local

Très bonne nouvelle pour les abonnés Internet et mobile d'Orange. A partir du 1er juin, les appels passés depuis une ligne fixe vers les services d'assistances seront facturés au tarif local et non plus au tarif prohibitif de 0,35 centimes la minute.

Dans un communiqué triomphant, la filiale de France Télécom souligne qu'une communication de 8 minutes (durée moyenne constatée) avec un conseiller du 39 00 coûtera 30,2 centimes, le temps d'attente étant gratuit. En heures creuses (du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, le week-end et les jours fériés), ce prix sera ramené à 19 centimes.

Il aura fallu toute la pression du gouvernement et une loi (pour le développement de la concurrence au service des consommateurs) pour que cette baisse de prix commence enfin à être effective. Rappelons que jusqu'à présent, les FAI, réunis au sein de l'AFA (Association française des fournisseurs d'accès), ont tout fait pour échapper à cette mesure malgré des négociations et moult tables rondes.

Pour Orange et les autres, les tarifs pratiqués lors des appels vers leur plate-forme d'assistance technique n'ont rien de prohibitif. Ils prennent en compte « *les réalités économiques d'un service après-vente efficace, avec des conseillers nombreux, bien formés et disposant d'outils performants* »... Daniel Fava, le président de l'AFA s'est attaché à dénoncer « *l'absence de consultation préalable* ». Et ce dernier de rappeler que la surfacturation des appels vers les services de renseignements est une pratique partagée par la concurrence, notamment par les chaînes satellites.

Ayant cédé sur le temps d'attente, les FAI ne voulaient rien lâcher d'autre. Car les hotlines sont de véritables vaches à lait : elles auraient rapporté 112 millions d'euros entre 2005 et 2006.

Et le lobby n'a pas manqué d'imagination pour repousser le passage au tarif local : problèmes techniques, dégradation des services etc... Autant de chiffons rouges agités qui n'ont fait peur à personne. Il est en effet difficile d'établir un lien entre le prix payé par les consommateurs et la qualité du service fourni... De plus, **un partie des fournisseurs d'accès ont délocalisé leurs services de soutien technique au Maghreb**, une destination bien connue pour ses tarifs avantageux.

Par ailleurs, les opérateurs et les FAI s'en sortent bien. Au départ, le gouvernement parlait de 'gratuité' pour les services d'assistance...

Orange a donc plié, reste maintenant aux autres à s'aligner (seul Alice propose un service totalement gratuit).