

Hotline : Tele2 rend gratuit une partie des appels au secours...

À compter de ce 5 janvier 2006, le temps d'attente sur tous les numéros 'hotline ADSL' de l'opérateur Tele2 ne sera plus facturé. Le tarif de 34 centimes par minute ne sera appliqué qu'à partir de la mise en relation avec un conseiller.

Cette décision fait suite à la forte pression exercée à la fois par le gouvernement, l'UFC et une majorité de consommateurs agacés par le manque d'efficacité des services téléphoniques ou centres d'appels des FAI ou des opérateurs télécoms en général. Les FAI commencent à changer leur comportement. Rappels des faits. Fin mai 2005, une étude de l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir estimait que les abonnés à Internet ont payé au cours des douze derniers mois 112 millions d'euros en assistance téléphonique. **Dont près de la moitié, soit 54 millions, pour des temps d'attente en ligne sans interlocuteur.** Conformément aux recommandations récentes du ministre délégué à l'Industrie, Tele2 a décidé de rendre gratuit le temps d'attente sur ses 'hotlines'. Du moins pour une partie des appels. Car, attention : cette gratuité ne s'applique que pour les appels depuis un poste fixe. Si le client utilise une ligne VoIP (dégrouper total ou partiel) ou un téléphone mobile, le temps d'attente sera facturé.