

Hotlines: les FAI ne veulent rien lâcher

Les fournisseurs d'accès n'ont pas perdu de temps. Alors que le projet de loi relatif à la tarification des appels vers les *hotlines* s'apprête à être enfin présenté au conseil des ministres, les opérateurs ont fait part de leurs doléances dans **une lettre ouverte adressée à Luc Chatel, le secrétaire d'État à la Consommation**.

A en croire les membres de **l'AFA** (Association française des fournisseurs d'accès), ils font l'objet d'une véritable croisade. Pour ces derniers, les tarifs pratiqués lors des appels vers leur plate-forme d'assistance technique n'ont rien de prohibitif (0,35 cts par minute...). 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 récemment élu regrette « *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 veulent rien lâcher d'autre.

Lors [d'une précédente table ronde](#), Luc Chatel et Hervé Novelli, le secrétaire d'État chargé des entreprises, avaient invité les opérateurs et l'association UFC-que choisir à faire des propositions relatives à la tarification des *hotlines*. La réunion s'était soldée par un échec.

Les FAI et opérateurs sont déjà gagnants dans cette histoire. Au départ, Luc Chatel parlait de 'gratuité' pour les services d'assistance. Aujourd'hui, le ministre évoque un ajustement sur une tarification locale. Mais c'est encore trop pour les FAI qui considèrent les *hotlines* comme « *indispensables à leur équilibre économique* ». Loin d'eux l'idée d'en tirer un quelconque profit. Il est vrai que les 112 millions d'euros payés par les usagers [entre 2005 et 2006](#) sont quantité négligeable.

Le spectre de la « *dégradation des services* » (occasionnée par un passage à une tarification locale) agité par les opérateurs sera-t-il efficace ? Il reste tout de même 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. Édouard Bareiro, chargé de mission à l'UFC-Que Choisir, déplore que « *le projet de loi ne comporte que des mesurette* ». Pourtant, le passage à un tarif local serait déjà une victoire pour le consommateur.

Reste à connaître la réaction des FAI si l'interdiction des appels surtaxés est finalement adoptée. Imposeront-ils une hausse du prix des abonnements ?