

Ministère et associations dénoncent les 'hot-lines' payantes

Normaliser et forcer les FAI à une plus grande transparence, tel est le nouveau cheval de bataille de l'UFC-Que Choisir. Sur ce point Alain Bazot, président de l'association, se réjouit de l'initiative du ministre délégué à l'industrie Patrick Devedjian qui dans cette affaire fait figure de « chevalier blanc », défenseur du consommateur.

Ce dernier a en effet présenté aujourd'hui dix « propositions » pour « améliorer les relations entre clients et fournisseurs de télécommunications », dont celle de réguler les « hotline », ces services d'assistance téléphonique qui se révèlent très onéreux et pas toujours efficaces. Le ministère souhaite « interdire la facturation du temps d'attente » lorsque le client s'adresse à un service téléphonique d'assistance et doit patienter avant de joindre enfin l'interlocuteur adéquat. Des dispositions qui corroborent parfaitement le point de vue de l'association. Le ministère souhaite également que les opérateurs justifient les frais de résiliation des contrats et qu'ils donnent un « effet immédiat » aux demandes de résiliation. Un probable premier pas vers une jurisprudence qui se fait urgente. Il faut dire que les pratiques commerciales des FAI sont depuis longtemps un sujet de débat. Au cours des douze derniers mois les abonnés à Internet se sont vu facturer 112 millions d'euros en assistance téléphonique (Hot Line) dont près de la moitié sont liés à des attentes en lignes et l'UFC Que-Choisir estime que 40% des appels vers l'assistance en ligne concernent des problèmes de mise en service ou d'interruption de la connexion. Une situation quasi ubuesque, car l'accès au web est le service principal que doit fournir le FAI, et il a donc dans ce domaine, une obligation de résultat. Pourtant, 50% des appels n'apportent pas de solutions aux usagers. Pour l'association, « 79 millions soit 70 % du montant total de la facture sont payés de manière totalement injustifiée pour des prestations inexistantes ou des problèmes relevant de la responsabilité du FAI. » Entre le premier et le second semestre 2004, le nombre de litiges a augmenté de 56% alors que le nombre d'abonnés n'augmentait que de 7%. L'analyse des méthodes litigieuses des fournisseurs d'accès a été établie sur la base d'une étude de plus de 5.000 litiges par ses 170 associations locales en 2004 et d'une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de 11.000 lecteurs de la revue *Que Choisir*. Depuis 2002, l'association multiplie les assignations, les opérateurs AOL et Tiscali ont même été condamnés pour des clauses abusives. Mais l'absence d'améliorations rapides met en exergue l'absence de bonne volonté. Dès qu'un problème lié à leur prestation est avancé par un plaignant, les FAI font la sourde oreille et pour le résoudre se cachent derrière des contrats bourrés de clauses abusives souvent inscrites de façon illisible. Pour résoudre ces problèmes, l'UFC Que-Choisir fait les propositions suivantes concernant les relations contractuelles et commerciales : la mise en conformité définitive des contrats des FAI avec les recommandations de la Commission des clauses abusives, une concertation urgente sous l'égide de l'ART entre les représentants des fournisseurs d'accès et les associations de consommateurs. Pour ce qui est des coûts supportés par les consommateurs, l'association suggère, l'alignement des frais de résiliation sur leur coût réel pour le FAI, la suppression de la facturation du temps d'attente, l'instauration d'un forfait gratuit de trois appels au service d'assistance téléphonique pour tout nouvel abonné. En attendant la réunion déterminante du ministre le 16 juin prochain, l'UFC Que-Choisir vient d'assigner l'opérateur Free pour paiement d'un service sans contrepartie et n'exclut pas d'en

attaquer d'autres. **Le point de vue de l'AFUTT**

L'association française des utilisateurs de télécommunications, a fait savoir dans un communiqué qu'elle était en accord avec les prises de positions claires et concrètes de Patrick Devedjian, et de ses initiatives pour faire évoluer le marché des télécommunications vers un meilleur jeu concurrentiel et plus de flexibilité. Les mesures envisagées répondent directement à des souhaits exprimés par l'association. La nécessité d'accompagner le formidable développement des produits et services de communication électronique par des mesures de protection des consommateurs est une évidence qui apparaît clairement au vu de l'explosion et de la diversification des plaintes dont le recensement et l'analyse constituent l'une des activités de l'AFUTT, restitués sous la forme d'un Observatoire. Ainsi, la dernière édition de l'Observatoire annuel des plaintes et insatisfactions a montré comment les diverses pratiques de captation, puis de rétention de clientèle engendrent un grand nombre de litiges et de l'exaspération chez les utilisateurs. Au total L'AFUTT estime que le train de mesures envisagées formera un excellent accompagnement des dispositions générales du nouveau cadre réglementaire dont les principes de régulation ex-post doivent être contrebalancés par des politiques fortes de protection des consommateurs, pour produire tout à la fois un marché dynamique, sain et durable. Elle soutient donc l'ensemble des dispositions prises par le ministre.