

Tele2 de nouveau accusé de démarchage abusif

Tele2 fait partie des trublions du paysage télécoms français. L'opérateur ne cesse de dénoncer les pratiques de France Télécom, du régulateur, en appelle à plus de concurrence, à plus d'égalité de traitement... En France, son patron, le très proluxe Jean-Louis Constanza est connu pour ses déclarations assassines envers ses petits concurrents.

Pourtant Tele2 ferait mieux de balayer devant sa porte. L'association UFC-Que Choisir dénonce dans sa dernière newsletter, les pratiques commerciales plus que douteuses de l'opérateur. Tele2 avait déjà été épinglé pour ses méthodes de démarchage à la limite de la légalité. Après une période d'accalmie, l'association constate que l'opérateur remet ça. « *Plusieurs témoignages arrivés à notre service d'information juridique et dans nos associations locales font à nouveau état de démarchages abusifs et de présélection sauvage de la ligne téléphonique. Et presque à chaque fois, le coupable est identifié : il s'agit de Tele2* », explique l'association. Les faits reprochés sont toujours les mêmes. Des personnes se retrouvent abonnées sans en avoir fait la demande. Ni par écrit, ni même par téléphone. L'UFC constate que « *Certaines (personnes) ont bien été démarchées à leur domicile ou à la sortie d'un supermarché par un vendeur qui leur a fait signer un document présenté comme une simple demande d'information complémentaire ou un bon de passage. D'autres avaient purement et simplement refusé l'offre. Certaines n'ont même jamais été contactées. Et pourtant, toutes se sont retrouvées abonnées à Tele2 contre leur gré* ». L'UFC épingle également le comportement de l'opérateur vis à vis de ces clients trompés (le mot est faible). « *Faire entendre raison à Tele2 relève du parcours du combattant* », explique-t-elle. Tele2, de son côté, explique que ce genre de débordements peuvent se produire car « *Nous faisons appel à une société dont les vendeurs démarchant sur des stands ou à domicile sont rémunérés à la vente. Il peut arriver que certains d'entre eux ne respectent pas les règles. Il est difficile de tous les contrôler* ». L'opérateur souligne qu'en cas de litige « *on annule immédiatement la facture et on présente nos excuses* ». Ce qui n'est pas toujours vrai selon l'association qui cite différents témoignages de clients harcelés ou forcés de payer une facture pour un service auquel ils ne sont pas abonnés. **Telecom Italia aussi**

Tele2 n'est pas le seul à utiliser des méthodes de démarchage douteuses. Pendant longtemps, Telecom Italia a procédé de la même façon avec des équipes de vendeurs issues d'entreprises extérieures.

Et pour convaincre les clients de changer d'opérateur, tous les moyens étaient bons. Les démarcheurs mettaient ainsi en avant des documents siglés « Telecom » afin d'établir un doute avec France Télécom ». Le mot « Italia » était écrit en petit. Lors d'une récente conférence de presse, Ricardo Ruggiero, administrateur délégué de l'opérateur, reconnaissait certains abus. « *Nous avons amélioré certaines choses, renforcé le système de contrôle et baissé la part du démarchage à domicile dans notre politique commerciales* », expliquait-il.