

## les services des fournisseurs d'accès à internet

Par **jeeeey**, le 25/05/2005 à 19:44

Internet: facture "injustifiée" de 79 millions EUR en "hotline", selon UFC

PARIS, 23 mai 2005 (AFP) - - Les abonnés à un service internet ont payé ces 12 derniers mois à leur fournisseur d'accès de "manière parfaitement injustifiée" 79 millions d'euros en service d'assistance téléphonique (hotline), selon UFC-Que Choisir.

L'association de défense des consommateurs publie dans son numéro de juin une enquête sur "Internet: les pièges du haut débit".

Après avoir détaillé son mode de calcul, elle a demandé lundi au cours d'une conférence de presse que les temps d'attente lorsqu'un abonné appelle le service d'assistance ne soient plus facturés.

Cette demande figure parmi les propositions formulées lundi matin par le ministre de l'industrie Patrick Devedjian dans un souci d'améliorer les relations entre les opérateurs et leurs clients.

Selon le calcul de l'association, le montant de la facture totale d'assistance par téléphone lors de l'année écoulée s'est élevée à 112 millions d'euros, "dont près de la moitié, 54 millions, pour des attentes en ligne".

A ce dernier montant, il faut ajouter 25 M EUR pour "des conversations concernant des problèmes de mise en service ou d'interruption de l'accès à internet", prestations pour laquelle l'utilisateur paye déjà un abonnement, a précisé l'association.

"Au final, 79 millions d'euros, soit 70% du montant total de la facture, sont payés de manière parfaitement injustifiée pour des prestations inexistantes ou des problèmes relevant de la responsabilité du fournisseur d'accès à internet (FAI).

A ce sujet, l'association a annoncé qu'elle avait assigné le service d'assistance technique de l'opérateur Free en justice "pour paiement d'un service sans contrepartie".

Soulignant la progression du nombre de litiges traités par l'association (+56% entre le 1er et le second trimestre 2004), celle-ci fait remarquer que cinq fournisseurs concentrent les trois-quarts des différends: Free (30%), Tiscali (15%), Neuf Telecom (11%), Wanadoo (11%) et Cegetel (10%).

L'UFC a aussi dénoncé "les pratiques commerciales déloyales et la dégradation de la qualité de service" des FAI. L'association leur reproche d'annoncer des débits "qui ne sont pas accessibles au plus grand nombre" et des prix "qui ne reflètent pas le prix réel dont devra

s'acquitter le consommateur" pour profiter de son abonnement.

A propos des contrats, UFC estime que les FAI "en profitent pour insérer des clauses qui leur assurent nombre d'avantages et font peser sur le consommateur des obligations injustifiées".

**Par joanna, le 15/07/2005 à 00:47**

je suis tout a fait d accord

je ne comprends pourquoi nous devrions payer lorsque nous sommes mis en attente cela coute assez cher aux consommateurs

la loi est donc en discution ??