

## Je m'informe sur le tarif des « hotlines »

Depuis le 1er juin 2008, les tarifs des appels vers les services client ou vers les services d'assistance technique des opérateurs sont encadrés.

Depuis le 1er juin 2008, mon fournisseur d'accès à Internet doit rendre son service d'assistance technique accessible par l'intermédiaire d'un numéro non géographique fixe non surtaxé. De plus, si je le contacte à partir du service téléphonique offert sur son réseau, il ne peut me facturer aucune somme, à quelque titre que ce soit, tant que je n'ai pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge de manière effective ma demande. Le temps d'attente ne peut donc pas m'être facturé.

Ces obligations sont inscrites dans l'article L. 224-38 du code de la consommation, créé par l'article 20 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, qui est entrée en vigueur le 1er juin 2008.

Elles s'appliquent à tout fournisseur de services de communications électroniques qui propose par voie téléphonique à un consommateur un service après vente, un service d'assistance technique (ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat qu'il a conclu avec ce consommateur).

Elles sont valables que ce service soit proposé directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.

De même, elles concernent tous les services accessibles depuis le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.