

Paris, le 2 Août 2006

Free dénonce la forte recrudescence du slamming et met en place un numéro vert à disposition de ses abonnés victimes

*Au moins 517 procédures judiciaires ont été initiées par des abonnés Free
au cours des trois derniers mois contre des opérateurs « indécents »*

Depuis le début de l'année, Free constate une très forte croissance d'un phénomène dont sont victimes ses abonnés depuis 2004 : le slamming. Ce terme anglais décrit la pratique peu scrupuleuse menée par certains opérateurs indécents qui abonnent des consommateurs contre leur gré.

Concrètement, le slamming (appelé aussi écrasement de ligne) prend la forme d'une commande de câblage sur une ligne téléphonique par un opérateur sans disposer de l'autorisation de son détenteur. Cette pratique abusive entraîne chez l'abonné victime la coupure de tous les services (téléphone, accès Internet, télévision).

Les méthodes de ces opérateurs sont toujours les mêmes :

- Récupération via un annuaire quelconque de noms, adresse et numéro de téléphone et abonnement forcé à leurs offres, ces éléments étant suffisants pour s'inscrire dans un premier temps jusqu'à réception de la première facture !
- Obtention de manière détournée, en plus du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone, de la signature de leurs victimes en leur demandant, par exemple, à la sortie d'un supermarché de remplir un bulletin de jeux ou une demande de documentation qui leur sera fournie ultérieurement par voie postale. Free invite les consommateurs à la plus grande méfiance, suite à la recrudescence de ce type de pratiques dans les galeries marchandes des stations balnéaires depuis le début de l'été. Les mois de mai et juin avaient été marqués par de nombreux cas dans les foires et salons. Free estime par exemple que pendant la Foire de Paris 20.000 cas de slamming ont été enregistrés. Une foire de province entraîne systématiquement entre 5.000 et 10.000 cas de slamming.
- Démarchage abusif par téléphone, notamment auprès de personnes en situation de faiblesse.

Ces opérateurs ont pris l'habitude de se cacher derrière des sociétés prête-noms pour pratiquer leurs « activités », et déclarent systématiquement qu'il s'agit d'une erreur d'un tiers.

Toute la difficulté réside dans la capacité à diagnostiquer un écrasement de ligne, l'abonné ayant le sentiment qu'il s'agit d'un problème provenant de son opérateur.

Une fois le problème identifié, il faudra encore à la victime le temps de résilier cet accès, suspendre les éventuelles procédures de recouvrement engagées et rétablir le service initial. Malheureusement, la plupart des victimes préfère renoncer face à ces difficultés et reste abonnée chez ce nouvel opérateur « indécencé ».

Free n'a jamais eu recours à de telles pratiques, le recrutement de nouveaux abonnés se faisant uniquement en direct par Internet et sans démarchage.

Ces méthodes sont en forte recrudescence. Ce sont au moins 517 procédures judiciaires qui ont été initiées depuis trois mois par des abonnés Free contre ces opérateurs responsables de leur interruption de services.

Free dénonce ces agissements et met en garde les consommateurs contre ces pratiques. Les abonnés Free victimes de ces slammings sont invités à contacter le numéro vert mis en place par Free à cette occasion :

SOS slamming / N° vert 0 805 92 55 55

(appel gratuit depuis une ligne fixe, ouvert du lundi au vendredi de 8H à 22h30, le samedi et dimanche de 9h à 20h)

Confrontée à ces problèmes de slamming en tant que premier opérateur alternatif sur le marché du haut débit résidentiel, Free a agi sur plusieurs niveaux :

- En premier lieu, avec la mise en place dès janvier 2005 d'une procédure spécifique visant à accélérer et sécuriser les opérations de remise en service de l'accès slammé par les opérateurs indécidés : mise à disposition des abonnés victimes sur leur console de gestion d'un formulaire spécifique pour recommander valablement dans les meilleurs délais leur accès.
- En second lieu, en attirant l'attention du régulateur et des pouvoirs publics sur ces agissements préjudiciables dans la mesure où ils peuvent conduire à une interruption totale de services, notamment service téléphonique (impossibilité de recevoir et d'émettre des communications, de joindre les services d'urgence, etc.) pour les abonnés concernés.

Sur ce dernier point, Free ne peut que regretter que les actions entreprises depuis dix huit mois n'aient pas été pour l'instant suivies d'effets concrets dans la mesure où le régulateur ne s'est pas opposé au refus de France Télécom de continuer à assurer, dans le cadre de ses obligations au titre de ses offres de gros ADSL et dégroupage, une vérification de la validité du mandat.

Une abonnée Free dont la ligne avait été slammée a récemment obtenu d'un tribunal environ 3 000 euros d'indemnisation.

Free estime qu'il y aura environ 500.000 cas de ventes forcées en France cette année. Devant l'ampleur du phénomène, Free invite les pouvoirs publics à interdire toute forme de démarchage actif pour les services de télécommunications.

Free est une filiale d'Iliad.

Le Groupe Iliad est un acteur prépondérant sur le marché français de l'accès à Internet et des télécommunications avec Free (1^{er} opérateur ADSL alternatif avec 1 905 000 abonnés ADSL au 30/06/2006), Onetel et Iliad Télécom (opérateurs de téléphonie fixe), Kertel (cartes pré-payées) et IFW (Boucle Locale Radio). Créé en 1991, le Groupe Iliad emploie aujourd'hui plus de 1 300 personnes. Le Groupe Iliad est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris sous le symbole ILD.