

Mardi 24 Janvier 2006

## « Si rien ne bouge, je propose une loi »

PARTANT de ses propres déboires avec Noos, le sénateur UMP Alain Lambert dénonce un « univers kafkaïen » et suggère de légiférer. Que vous est-il arrivé ? Alain Lambert. J'ai été abonné chez Noos pendant trois ans sans problème. Un jour, les images ont disparu et l'enfer a commencé. J'ai appelé la hot line, on m'a baladé pendant des heures. Le jeu consiste à nous faire patienter le plus longtemps possible sur cette ligne surtaxée, pas du tout de régler le problème du client. J'ai découvert aussi l'incompétence des techniciens. J'ai décidé de résilier mon abonnement. Le technicien - rétorsion ? - a arraché les fils, je n'avais même plus les chaînes hertziennes... Vous racontez vos mésaventures sur votre blog\*, c'est

votre prise de conscience de consommateur ? Oui, j'ai découvert un univers kafkaïen. Si quelqu'un m'avait raconté tout ça avant, je ne l'aurais jamais cru ! Si ça continue, nous allons vers une vaste révolte des abonnés. Avec les blogs et la syndication par Internet, les informations circulent, les gens se parlent. Mon billet d'humeur a déjà reçu plus de 100 réponses d'internautes concernés par le même problème. Et les gens sont prêts à une cyber-révolte et à se lancer dans le refus de paiement. Je ne sais pas si les opérateurs auront les moyens de lancer des procédures de recouvrement contre des dizaines de milliers de personnes... Comment comptez-vous agir, vous-même ? Ma colère est un peu retombée. Que ce soit chez Noos ou ailleurs, le

problème aurait peut-être été le même. Je suis même content que cette mésaventure me soit arrivée à moi, un parlementaire. Et je suis dans une disposition d'esprit constructive : j'invite Noos, et les autres, à s'engager publiquement à réformer leur ligne de conduite. Si rien ne bouge et que, dans trois mois, la Répression des fraudes n'obtient pas des fournisseurs d'accès à Internet des engagements clairs, je proposerai une loi. Je ne vous cache pas que, étant donné mon penchant libéral, je serais bien malheureux d'en arriver là. \* <http://www.Alain-lambert-blog.org>.

Propos recueillis par H.B.