



Prise de position

## **Carlos Lambarri, PDG de Telecom Italia France, pour une "vraie gratuité" des hotlines**

**Paris, le 25 septembre 2007** - A l'occasion de la table ronde organisée aujourd'hui par Luc Chatel, secrétaire d'Etat à la Consommation et au Tourisme et Hervé Novelli, secrétaire d'Etat chargé des Entreprises et du Commerce Extérieur, Carlos Lambarri, le PDG de Telecom Italia France, tient à faire connaître sa position et milite **pour une "vraie gratuité" des hotlines** :

1. Alice rappelle qu'elle reste, à ce jour, **le seul fournisseur d'accès à Internet en France à proposer la gratuité totale des communications** (temps d'attente + conversation) vers son service d'assistance téléphonique depuis un poste fixe et ce, quelle que soit la nature de l'appel. Et depuis mai dernier, Alice s'engage dans le cadre de son contrat "Alice pour Vous" à assurer un service clients disponible en moins de 3 minutes en moyenne.
2. **A quand la gratuité depuis les mobiles ?** Depuis plusieurs mois Alice travaille avec les opérateurs de téléphonie mobile (seuls décisionnaires de la mise en place d'un tel service), les associations de consommateurs et les institutions pour que la gratuité de son service client soit aussi étendue aux appels effectués depuis un téléphone mobile.

Pour Carlos Lambarri : *"Je trouve regrettable que l'on cherche à imposer une gratuité partielle alors que le fond du problème reste la "vraie gratuité" du service rendu au client, c'est-à-dire celle qui intègre aussi la gratuité des appels depuis les mobiles. Le tour de France que nous venons de faire pour rencontrer les associations de consommateurs montre un net besoin en la matière. Mais la solution ne pourra être trouvée qu'avec l'aval des opérateurs de téléphonie mobile".*

### **A propos d'Alice**

Alice est la marque commerciale de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 30 juin 2007, Telecom Italia S.A.S comptabilise plus de 1 million de clients dont 847 000 en ADSL.