

Montclar-Lauragais, le 31 juillet 2010

Frédéric Boutet
Le village
31290 Montclar-Lauragais
Tel : 05 34 66 17 46

Monsieur le Directeur
Direction Départementale de la Protection des Populations
Cité administrative – Bat. C
Rue de la cité administrative
31074 Toulouse

OBJET : demande d'analyse d'une pratique commerciale de ASF
Copie : UFC Que Choisir, Conseil Général de la Haute-Garonne, ASF, M. le député Patrick Lemasle, le Canard Enchaîné

Monsieur le directeur,

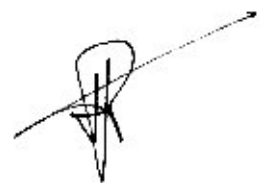
Voudriez-vous bien analyser le courrier que j'ai reçu de la société ASF¹ le 1er juin 2010.

Je dispose depuis 2003 d'un contrat « ZAP 31 », mis en place en partenariat avec le Conseil Général de la Haute-Garonne, qui me permet de disposer et d'utiliser d'un badge électronique « télépéage » aux péages d'autoroutes. Ce service est facturé 10 euros TTC par an.

Avec le courrier du 1er juin, la société ASF me propose d'étendre les possibilités d'utilisation du badge électronique à 200 parkings Vinci pour 12 euros TTC par an. Elle a du proposer la même chose à tous ces abonnés. Mais voici comment elle présente la chose :

1. « *Les conditions générales de votre abonnement ZAP 31 évoluant, nous avons le plaisir de vous les adresser. Ces nouvelles conditions prendront effet sur votre facture de septembre.* » : elle présente cette offre commerciale comme une simple formalité obligatoire !
2. ASF présente le service d'extension aux 200 parking Vinci comme « *gratuit* ». Cependant, étant donné que cette extension est le seul service nouveau dans cette offre², et que le coût de l'offre augmente, c'est bien une information mensongère : l'augmentation du coût de l'abonnement est lié à l'utilisation du badge chez Vinci. Ainsi, l'opération consisterait pour ASF à faire profiter à Vinci du réservoir d'abonnés d'ASF. Nous observons maintenant la conséquence directe de la **privatisation des autoroutes** effectuée en 2005.

De mon point de vue, ASF doit annuler l'opération ou reformuler sa présentation auprès de ses abonnés. En vous remerciant pour l'attention que vous prêterez à cette information, veuillez croire, Monsieur le directeur, en mes sentiments les plus sincères.



F. Boutet

1 ASF : Autoroutes du Sud de la France – 9, place de l'Europe 92851 Rueil-Malmaison

2 Il y a bien la création d'un espace abonné individuel sur le site internet de la société mais ceci ne constitue pas un service primaire de l'activité de télépéage.



Pour nous contacter :

www.asf.fr - rubrique Espace Abonnés

Votre N° Client :

Votre mot de passe Espace Abonnés :

Ligne Tel. dédiée : 05 49 00 68 15 (appel non surtaxé).

Du lundi au samedi, de 7h00 à 21h00

BOUTET FREDERIC

Vedène, le 1er juin 2010

Monsieur,

Nous vous comptons parmi nos abonnés Télépéage depuis 2002 et vous en remercions.

Les conditions générales de votre abonnement ZAP 31 évoluant, nous avons le plaisir de vous les adresser.

Ces nouvelles conditions prendront effet sur votre facture de septembre. En cas de question, nos conseillers dédiés à ce sujet sont à votre disposition.

Vous trouverez aussi joint à ce courrier, le barème des tarifs 2010. Constants depuis 10 ans, les frais de gestion de votre abonnement font cette année l'objet d'une évolution. A partir du mois de septembre, ils seront désormais facturés mensuellement. Tous nos abonnements Télépéage adoptent dorénavant ce principe pour plus de souplesse et de transparence (voir tableau ci-dessous).

Votre abonnement vous permet toujours de bénéficier du confort du télépéage sur l'ensemble du réseau autoroutier français ainsi que de tous les services qui y ont été progressivement associés :

- Réductions sur vos trajets dans le département de la Haute Garonne et sur votre trajet préférentiel,
- Paiement différé de vos consommations (jusqu'à 45 jours), relevé détaillé de tous vos trajets,
- Espace abonnés internet pour simplifier la gestion de vos déplacements,
- Règlement de vos stationnements horaires dans 200 parkings VINCI Park,

	Auparavant	A partir du 01.09.2010
Tarif ZAP 31 par badge avec facture papier	10 € / an	1,70 € / mois
Tarif ZAP 31 par badge avec facture électronique	10 € / an	1 € / mois <small>Le choix pratique !</small>
Mes services associés : Relevé de trajets détaillé Acceptation badge / parkings VINCI Park Espace Abonnés internet	GRATUIT GRATUIT GRATUIT	GRATUIT GRATUIT GRATUIT

Adoptez la facture électronique et bénéficiez de l'abonnement Télépéage à 1 € par mois

Avec la facture électronique, bénéficiez d'une **réduction de 0,70 € par mois.**

Adoptez la facture électronique en quelques clics sur **asf.fr** grâce à **vosre Espace abonnés**. Vous pouvez aussi nous contacter au 05.49.00.68.15 ou vous rendre dans l'un de nos Espaces Clients ASF.

Le saviez-vous ?

Chaque année, la facturation de nos clients nécessite plus de 5 millions de feuilles, soit près de 29 tonnes de papier. Bien qu'issue de forêts gérées écologiquement, cette quantité de papier représente 500 arbres.

En vous remerciant pour la confiance que vous nous témoignez, nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Patrick Jourdan
Directeur de la Clientèle