

	DEST	COPIE
PR		X
CL		
DG		X
DGA		
RCS		
DRAF		
DAJ		
DAEI		
DOR	X	
DFM		
DAEP		
COM		
DHDC		
DRP		

ARCEP : A0904155



30/09/2009

Roubaix, le 29 septembre 2009

**ARCEP**  
**Monsieur Jean-Ludovic SILICANI**  
**PRESIDENT**  
**7 Square Max Hymans**  
**75730 Paris Cedex 15**

LETTRE RECOMMANDEE AVEC A.R.

**Objet :**

**Réponse de La Redoute à la consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081**

Monsieur,

Nous nous permettons ce courrier pour mettre en avant notre inquiétude quant aux conséquences d'une potentielle décision relative à la baisse significative des coûts des numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081.

En effet, contrairement au constat dressé dans cette consultation, nous ne constatons aucun problème sur nos numéros **0810 002 026 et 0810 002 029**, en dehors de la facturation du coût de communication depuis les mobiles. Mais ce dernier étant ramené à un coût de communication standard au 1<sup>er</sup> janvier 2010, ces numéros ne poseront à l'avenir aucun problème de tarification à nos appelants.

Actuellement ce modèle permet à la fois d'offrir à nos clients un moyen de contact pour le coût d'une communication locale tout en assurant une qualité de service. Les récentes études post-appels témoignent d'un taux de satisfaction de 87% chez nos appelants,

Une baisse significative du coût de ces numéros entraînerait une réduction du périmètre de nos services et n'aurait que des conséquences néfastes pour nos clients

Enfin pourquoi le projet ne tient-il pas compte du développement des box internet qui pourraient selon nous être une alternative intéressante au modèle d'aujourd'hui

En conclusion, Monsieur, nous demandons un retrait de ce projet de décision.

En espérant que le bien fondé de nos arguments retiendra votre attention, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos respectueuses salutations,

F. COMTE  
 Responsable Relation Clients