



Consultation publique :

Le message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements

L'annonce d'accueil

La nécessité d'une information sur les numéros d'urgence n'est pas absolue.

En toutes hypothèses, si l'option de la diffusion des numéros d'urgence était retenue,

- ces informations ne devraient être données que sur demande de l'appelant (via un service interactif – taper « 1 » par exemple) et non de manière systématique, ce qui chargerait inutilement le message.
- il serait plus rentable d'énumérer le maximum de numéros d'urgence. Néanmoins, la seule énumération de ces numéros n'est pas toujours très pertinente. En effet, à l'exception du « 18 » et du « 17 », les consommateurs ne connaissent pas tous avec précision les différences entre le « 15 », « 115 », « 112 »...des précisions complémentaires pourraient leur être apportées via ce service, afin d'éviter des erreurs d'orientation.

L'énoncé de la liste des numéros

Le message d'accueil doit-il renvoyer vers des numéros de services de renseignements ?

Oui, il serait déceptif pour les consommateurs de ne pas être orienté vers un numéro qui leur donnerait l'information recherchée. Néanmoins, doit-on lui fournir tous les numéros existants ?

- Tout d'abord, les numéros indiqués ne peuvent être que les numéros en service ;
- Le message ne doit pas mentionner le seul numéro mais également le nom du fournisseur et le tarif pratiqué. A défaut de quoi, le choix du consommateur ne peut être objectif

A notre sens, l'indication d'une liste de numéros n'a d'intérêt concurrentiel que pour le « 12 », service de renseignement universel. Nous ne voyons pas d'objection à ce que les numéros de renseignements « privés » notamment des opérateurs mobiles ne fassent référence qu'à leur seul numéro de renseignement. Le consommateur, qui appelle le 222 sait qu'il est en relation avec le service de son opérateur mobile, il peut donc par la suite désirer rester en relation avec ce même service.

Dans l'hypothèse d'un « carrousel », il est préférable que la liste des numéros ne soit indiquée que sur demande (via un service interactif – taper « 2 » par exemple).

Le message délivré avant le 3 avril 2006

Le temps consacré à la délivrance du message ne doit pas être facturé.

La délivrance de ce message avant la fermeture des anciens numéros peut être perturbateur pour le consommateur. En effet, il peut être perturbant pour un consommateur d'appeler le « 12 », encore actif, et entendre un message annonçant que le « 12 » sera bientôt fermé.