

## Consultation de l'ARCEP sur « Le message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements après le 3 avril 2006 »

### Position de l'ORGEKO

Nous tenons tout d'abord à faire observer que se poser la question du message à diffuser sur les anciens numéros de renseignements deux mois avant la mise en place du nouveau système nous paraît bien tardif.

De plus, nous sommes particulièrement surpris du manque d'information et de communication sur ce nouveau système. Il nous paraissait pourtant de l'intérêt de tous les acteurs de communiquer sur ce sujet beaucoup plus tôt.

Concernant l'annonce d'accueil et les numéros d'urgence.

Une information régulière des consommateurs sur les numéros d'urgence devrait se faire en priorité par tout autre moyen.

Si vraiment ces numéros devaient être proposés sur le message d'accueil, un accès du type « tapez 1 » serait le plus approprié à la condition absolue qu'il reste gratuit. Ce système permettrait de tous les nommer. N'en citer qu'un, pourrait créer un risque d'engorgement de ce numéro.

Concernant l'énoncé d'une liste de numéros.

Nous sommes tout à fait opposé à la mise en place d'un système de « carrousel ». En effet, un tel système ne permet pas au consommateur d'avoir accès à l'ensemble des informations, notamment tarifaires, lui permettant un choix libre et éclairé. En outre, ce système est beaucoup trop aléatoire et n'offre aucune garantie sur la qualité du professionnel.

Dans l'hypothèse où le système du carrousel serait imposé, les principes d'information et de protection du consommateur imposeraient de citer l'ensemble des numéros existants avec toutes les indications relatifs aux services offerts et aux tarifs. En pratique, cela se révélerait fastidieux et très difficile à mettre en place.

En tout état de cause, ce message devrait être totalement gratuit.