

**Message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements  
Consultation publique du 31 janvier**

Réponse de l'AFUTT

L'AFUTT souhaite en préambule féliciter l'ARCEP pour son heureuse initiative concernant la réalisation et la publication d'une enquête périodique de qualité des services de renseignements.

En effet l'ouverture et la régulation du marché des communications électroniques doivent s'effectuer au bénéfice du consommateur. Ce principe fondateur de la loi de 96, renforcé dans celle de 2004, ne saurait être satisfait lorsque le marché se développe exclusivement sur la comparaison des prix et des parts de marché.

C'est pourquoi l'AFUTT demande à l'Autorité d'étendre rapidement à l'ensemble des services de communications électroniques la mise en œuvre de ce type d'enquête afin d'adresser au marché, qui en a bien besoin, un message fort sur la nécessaire élaboration de référentiels de qualité, reconnus de tous et directement perceptibles par les clients.

**Annonce d'accueil, annonce des numéros d'urgence**

Cette décision appartient aux professionnels du secteur de l'urgence et à leur administration de tutelle. En fonction de la solution retenue, les centres de secours auront peut-être à se préparer à accueillir un surcroît d'appels ainsi que des appels par erreur.

Pour notre part nous suggérons que la liste des numéros d'urgence soit donnée à la demande de l'appelant, c'est-à-dire après un aiguillage.

**L'énoncé d'une liste de numéros**

L'AFUTT a déjà fait savoir à l'ARCEP qu'elle n'est pas favorable à la mise en place d'un « carrousel » énumérant totalement ou partiellement par tirage aléatoire l'ensemble des numéros 118 existants.

En effet, il faut autant que possible éviter de proposer un numéro sans être sûr que le service sera correctement rendu, à un prix raisonnable. Le contexte économique dans lequel se développent ces nouveaux services et les exemples étrangers incitent à la prudence.

Les consommateurs français sont aujourd'hui particulièrement mécontents de la qualité des centres de relation client (CRC), en particulier dans le secteur des communications électroniques (délai d'attente, coût, réponse inappropriée....) Il ne faudrait pas ajouter des motifs à leur désarroi.

Limiter la liste des services éligibles au carrousel sur des critères de performances minimales et régulièrement vérifiés est sans doute l'option la plus intéressante pour une bonne information du consommateur, et la conservation des usages. L'objection sur la fragilité juridique d'une telle discrimination, avancée lors d'une récente réunion de concertation, mériterait d'être clairement établie avant d'abandonner cette piste.

Si le principe du carrousel devait être retenu, l'AFUTT considérant que l'énoncé de l'ensemble des numéros est fastidieuse pour l'appelant recommande plutôt la solution à 3 numéros. L'indication du nom du fournisseur nous semble utile pour l'éducation du marché.

Si l'AFUTT émet des réserves quant à la qualité du service que proposeront les différents fournisseurs, considérés individuellement, elle espère néanmoins que l'ouverture à la concurrence fera émerger des offres plus attractives que celle proposée au titre de la deuxième composante du service universel. C'est pourquoi notre association estime qu'il n'y a pas matière à faire, à ce stade, une promotion particulière du numéro exploité au titre du service universel.

En toute hypothèse l'AFUTT demande à ce que l'ARCEP s'assure que le message, avec ou sans liste de numéros, délivré par les services 12, 612, 712, etc. qui ne seront plus en fonctionnement ne génère pas de frais pour l'appelant.

### **Message délivré avant le 3 avril**

L'AFUTT soutient le principe de délivrance d'une information sur la fermeture prochaine du service, lorsque les consommateurs appellent les anciens numéros avant le 3 avril.