



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 41172

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les difficultés rencontrées par les clients concernant la portabilité des numéros de téléphone fixe. Il y a deux ans en effet, est entré en vigueur le décret permettant de garder son numéro tout en changeant d'opérateur téléphonique. Or un constat établi récemment par le mouvement Familles rurales montre que ce procédé semble opérant pour les téléphones mobiles mais pas pour les fixes. Il apparaît de fait que le consommateur ne peut généralement pas conserver son numéro de téléphone fixe s'il change d'opérateur ou bien il s'expose à des dysfonctionnements. Face à cette situation, il souhaite savoir s'il entend rappeler les opérateurs téléphoniques à leurs obligations en la matière.

Texte de la réponse

La portabilité des numéros fixes revêt un caractère fondamental pour le développement de la concurrence et doit répondre à plusieurs contraintes pour les opérateurs : le droit de l'abonné à conserver son numéro lorsqu'il change d'opérateur doit être connu de l'ensemble des consommateurs et accessible quel que soit l'opérateur concerné et quel que soit le numéro concerné. La portabilité des numéros fixes existe depuis l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence et a accompagné le développement des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs. Il est rappelé que les opérateurs de communications électroniques ont développé, en priorité, des systèmes d'information, en vue de traiter les demandes de conservation du numéro des clients en provenance de l'opérateur historique France Télécom. Aujourd'hui, ces systèmes sont largement automatisés et constituent la grande majorité des 2,7 millions de numéros fixes portés en 2008. Cependant, les opérateurs alternatifs n'ont pas encore développé les systèmes prenant en compte l'évolution récente des demandes de portabilité, qui concernent de plus en plus les numéros affectés par les opérateurs alternatifs directement à leurs abonnés. En conséquence, l'absence de ces modalités peut entraîner des refus de portabilité ou des délais de mise en oeuvre rallongés. Cette situation constitue, pour les abonnés, un frein au développement des offres d'accès très haut débit. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est saisie de la question en ouvrant une procédure de sanction à l'encontre des principaux opérateurs résidentiels suite à la demande de l'association Familles rurales. En outre, l'ARCEP travaille avec les opérateurs concernés à l'amélioration et l'automatisation des processus inter-opérateurs par le biais de groupes de travail qui se réunissent depuis deux ans. D'ores et déjà, ils ont permis d'améliorer les processus de portabilité avec France Télécom en ce qui concerne les spécificités des abonnés entreprises et résidentiels quittant France Télécom pour un autre opérateur. Ces travaux doivent aboutir à l'adoption par l'ARCEP au premier semestre 2009 d'une décision sur le fondement de l'article L. 36-6 du code des postes et communications électroniques, qui précisera les obligations des opérateurs en matière de portabilité des numéros fixes et d'acheminement des communications à destination des numéros portés. C'est dans ce cadre que les principaux opérateurs fixes ont fondé, le 20 janvier 2009, l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF), qui doit créer un système d'informations commun des numéros fixes portés, lequel permettra dès début 2010 d'assurer le bon acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41172

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 février 2009, page 965

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3598