



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 44193

Texte de la question

M. Michel Raison attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la portabilité des numéros fixes. Le code des postes et des communications électroniques indique que tout abonné à un service de téléphonie fixe a la possibilité de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur. La portabilité doit intervenir dans un délai de dix jours et s'effectue selon le principe de simple guichet : après la demande de l'abonné, le nouvel opérateur se charge de toutes les démarches nécessaires avec l'ancien opérateur. Or, avec l'apparition de nombreux opérateurs alternatifs, la portabilité des numéros fixes est parfois mal appliquée. En effet, ces nouveaux opérateurs n'ont généralement pas automatisé les processus de conservation du numéro, ce qui peut entraîner des délais de mise en oeuvre rallongés, voire des refus de portabilité. Les consommateurs risquent même de subir une double facturation ou de perdre leur numéro. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a créé, il y a deux ans, un groupe de travail afin de remédier à cette situation. Une consultation publique a également été lancée depuis le 23 février 2009. Aussi, il lui demande quelles sont les perspectives du Gouvernement afin d'améliorer la portabilité des numéros fixes, et ainsi permettre à tout consommateur de changer librement d'opérateur dans les meilleures conditions.

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. Michel Raison](#)

Circonscription : Haute-Saône (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44193

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mars 2009, page 2235

Réponse publiée le : 5 mai 2009, page 4337