



Informer le consommateur et le garder

La portabilité des numéros fixes est un droit de l'abonné. Pourtant, il est mal appliqué par les opérateurs. **Pour Nadia Ziane, puisse exister sans être mentionné** ». C'est aussi parce que l'information est le premier droit des consommateurs que l'Autorité

La portabilité des numéros fixes doit s'améliorer

Afin de mieux appliquer le droit, **l'Autorité appelle à une amélioration des processus de portabilité entre opérateurs.**

La portabilité fixe ou conservation des numéros fixes tient un rôle important dans le jeu concurrentiel et est un droit de l'abonné. Tout abonné à un service de téléphonie fixe a la possibilité de conserver son numéro de téléphone (géographique ou non géographique) lorsqu'il change d'opérateur. Ce droit de l'abonné est inscrit dans le Code des postes et des communications électroniques (articles L.44, D.406-18 et D. 406-19) et s'impose aux opérateurs. La portabilité doit notamment intervenir dans un délai maximum de 10 jours calendaires, sauf demande expresse de l'abonné.

Comment ça marche ?

La portabilité des numéros fixes est, depuis sa création, basée sur le principe du simple guichet : l'abonné s'adresse directement à son nouvel opérateur lors de la souscription à son nouveau contrat, en indiquant son souhait de conserver son numéro. Le nouvel opérateur se charge de toutes les démarches nécessaires avec l'ancien opérateur.

La conservation du numéro entraîne par définition un changement d'opérateur et en conséquence la résiliation automatique du contrat avec l'ancien opérateur. La résiliation de l'ancien contrat intervient dès le portage effectif du numéro, sans pour autant exonérer l'abonné du paiement de pénalités liées aux éventuelles durées d'engagement, prévues dans son contrat.

En outre, le droit à la portabilité s'exerce sous réserve du respect de certains critères d'éligibilité. Cependant, les opérateurs ne peuvent refuser la demande que dans des cas strictement limités, liés à des questions d'ordre administratif ou technique et notamment :

- la personne qui fait la demande de portabilité doit être le titulaire du contrat associé au numéro (ou être dûment mandatée par celui-ci) ;
- le numéro doit être toujours actif, c'est à dire que le contrat avec l'ancien opérateur ne doit pas avoir déjà été résilié avant la demande de portabilité ;
- un numéro géographique (numéros en 01, 02, 03, 04 ou 05) ne peut être conservé en cas de déménagement en dehors de la zone géographique attachée au numéro. Cette restriction n'existe pas pour les numéros non géographiques en 08 et 09.

L'amélioration nécessaire des processus

La portabilité des numéros fixes a joué un rôle important dans le développement de la concurrence, en particulier avec l'apparition des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'information permettant de traiter les demandes de conservation de numéros des clients de l'opérateur historique. Les mécanismes inter-opérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité d'un numéro attribué à l'origine à France Télécom sont ainsi largement automatisés aujourd'hui.

Après cette période de croissance, le marché de la téléphonie fixe est entré dans une phase où le changement d'opérateur (ou « churn ») devient plus fréquent. Les demandes de conservation du numéro vont progressivement concerner des numéros attribués aux opérateurs alternatifs qui n'ont générale-

ment pas automatisé les processus de conservation du numéro. Cette absence d'automatisation peut entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs, avec des risques de double facturation ou de perte du numéro pour le consommateur. Par ailleurs, le développement des offres d'accès très haut débit doit également s'accompagner d'une bonne mise en œuvre des processus de conservation des numéros.

L'amélioration des processus de portabilité est une priorité pour l'Autorité qui anime depuis deux ans des groupes de travail sur le sujet. L'Autorité précisera en outre, au cours du premier semestre 2009, les modalités relatives à la portabilité des numéros fixes et à l'acheminement des appels vers les numéros portés. Ceci afin que la portabilité des numéros fixes ne devienne pas un frein au changement d'opérateur et reste un élément majeur du jeu concurrentiel. ■

Qualité du service fixe : premiers résultats concrets en 2010

La question de la qualité du service de téléphonie fixe se pose de façon d'autant plus cruciale que les offres disponibles sur le marché se sont diversifiées. En effet, les offres d'accès au service fixe sur des accès large bande (via les « box ») s'ajoutent désormais aux offres de service téléphonique « classiques ».

Afin de mieux informer les consommateurs sur la qualité du service fixe, l'Autorité a décidé de mettre à leur disposition des indicateurs objectifs et accessibles. Pour ce faire, elle a travaillé étroitement avec les acteurs (associations de consommateurs et opérateurs) pour mettre en œuvre un suivi de la qualité des offres proposées par les opérateurs fixes. Après avoir interrogé le secteur puis publié la synthèse des résultats de sa consultation en octobre dernier, l'Autorité a adopté le 4 décembre 2008 un dispositif imposant aux opérateurs de mesurer et publier des indicateurs de qualité des services fixes qu'ils four-

nissent aux consommateurs.

Neufs indicateurs issus des définitions et méthodes de mesures normalisées par des guides ETSI⁽¹⁾ et des recommandations de l'UIT⁽²⁾ devront être mesurés par l'ensemble des opérateurs fixes.

Premiers résultats en 2010

La décision de l'ARCEP porte autant sur la qualité de l'accès au service fixe que sur les caractéristiques et le bon fonctionnement du service. Les indicateurs retenus devraient ainsi fournir des informations sur le fonctionnement et l'interruption du service ainsi que les délais de livraison de l'accès aux services fixes. Ils devraient aussi refléter l'accompagnement du client dans la résolution de ses problèmes.

Les indicateurs retenus se subdivisent ainsi en deux grandes catégories :

- les indicateurs liés à l'accès au réseau quelles que soient les offres (triple play ou la téléphonie) comme

par exemple le délai de fourniture du raccordement initial ou le temps de réponse par les services client de l'opérateur ;

- les indicateurs liés spécifiquement à la qualité du service téléphonique (par exemple la qualité de la voix).

Le dispositif prévoit une publication trimestrielle pour les indicateurs liés à l'accès, et annuelle pour ceux qui concernent les communications téléphoniques.

Les opérateurs transmettront à l'ARCEP les premiers résultats de mesure de ces indicateurs en 2009 et les publieront intégralement sur leur site Internet à partir du 30 juin 2010. La décision de l'Autorité sera effective après homologation par le ministre chargé des télécommunications puis publication au *Journal Officiel*.

⁽¹⁾ European Telecommunications Standards Institute : www.etsi.org.

⁽²⁾ Union Internationale de Télécommunications : www.itu.int.



au centre du jeu concurrentiel

juriste de l'association Familles rurales, qui a saisi l'Autorité d'une demande de sanction, « il est inadmissible qu'un droit lance le site www.telecom-infoconso.fr et met en place des indicateurs de qualité de service pour le téléphone fixe.

Le droit à la portabilité fixe n'est pas respecté

Pour Familles rurales, il est quasi impossible de changer d'opérateur en conservant son numéro fixe. Pire encore, « les consommateurs ne perçoivent pas cette possibilité comme un droit acquis ». L'association a saisi l'ARCEP pour qu'elle fasse respecter la loi. Parole à Nadia Ziane, juriste à Familles rurales.

Vous êtes saisi de nombreuses plaintes de vos adhérents à propos du non respect des règles de portabilité fixe par les opérateurs. Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Le décret portabilité permettant de garder son numéro tout en changeant d'opérateur devait entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2007. Son application a été différée pour garantir la « fiabilité et simplicité du dispositif ». Le 1^{er} juin 2007, les pouvoirs publics se réjouissaient, enfin, de l'efficacité du groupement d'intérêt mis en place par les opérateurs. En réalité, deux ans après son entrée en vigueur, ce décret (applicable à compter du 1^{er} avril 2007 pour les fixes) n'est toujours pas appliqué en pratique. En effet, même si la portabilité des mobiles semble opérante, c'est loin d'être le cas pour les fixes.

Nous avons lancé, en fin d'année dernière, un appel à témoignages sur notre site afin de connaître les difficultés rencontrées par les consommateurs lorsqu'ils souhaitent changer d'opérateur sans changer de numéro fixe. Le constat est édifiant. Bien que nul ne soit censé ignorer la loi, les consommateurs ne perçoivent pas cette possibilité comme un droit acquis. La

portabilité des numéros mobiles a été fortement médiatisée, ce qui n'a pas été le cas pour le fixe. Ainsi, les consommateurs se fient aux indications portées sur les sites des opérateurs, voire aux informations communiquées par téléphone.

Nous avons réalisé le test d'éligibilité chez l'ensemble des opérateurs. Il est quasiment systématiquement indiqué que le portage est impossible pour un client du câble ou d'une box vers une autre box. Pire encore, lorsque la portabilité peut s'opérer, des délais de mise en service en moyenne de trois à quatre semaines sont prévus. Or le décret indique bien, qu'une fois le délai de rétractation écoulé (lorsqu'il existe), le portage doit être effectif dans les dix jours calendaires suivants la demande.

Qu'attendez-vous des opérateurs ?

Le marché des communications électroniques doit respecter la législation applicable. Ce qui a été perçu comme une avancée pour les consommateurs semblent sciemment ignoré. La concurrence ne peut pleinement jouer. Le consommateur se voit parfois contraint de choisir entre maintien d'un numéro que son

entourage connaît en acceptant de subir des dysfonctionnements ou perdre son numéro.

Pour Familles Rurales, cette situation n'est pas tolérable. Il est inadmissible qu'un droit puisse exister sans être mentionné. Les opérateurs n'ont pas le choix, quel que soit le canal utilisé (téléphone, site internet, boutique, conditions générales de vente). Les professionnels du secteur ont le devoir d'informer l'ensemble des utilisateurs de leur possibilité de faire porter leur numéro en dix jours vers l'opérateur choisi et pas uniquement celui vers lequel le portage sera techniquement possible, en trois, voire quatre semaines. ■



Familles
rurales
Vivre mieux !

L'Autorité ouvre un site dédié aux consommateurs

www.telecom-infoconso.fr a été lancé le 22 janvier 2009. Ce nouveau site a pour ambition d'aider les consommateurs à mieux comprendre le secteur des télécommunications. Il les informe sur les offres de téléphonie fixe, mobile et Internet.

ARCEP
AUTORITÉ DE RÉGULATION
des Communications Électroniques
et des Postes
www.arcep.fr

www.telecom-infoconso.fr

<p>JE M'INFORME SUR...</p> <ul style="list-style-type: none"> > FAQ > Offres : comparer et choisir > Offres : souscrire / modifier / résilier > Mes droits > Mes interlocuteurs > Tous les thèmes... 	<p>QUE FAIRE EN CAS DE... ???</p> <ul style="list-style-type: none"> > Changement d'opérateur > Déménagement > Urgence > Voyage à l'étranger > Tous les thèmes... 	<p>J'AI UN PROBLÈME AVEC...</p> <ul style="list-style-type: none"> > Service non fourni ou mal fourni > Problème d'interlocuteur > Litige > Tous les thèmes...
---	--	---