



## **Script du *chat* sur la portabilité mobile et fixe du 7 juin 2007 avec Emmanuel Souriau, responsable portabilité, et Stéphane Kuna, responsable consommateurs à l'ARCEP**

**<b>Bonsoir à toutes et à tous, nous avons le plaisir d'accueillir Emmanuel Souriau, responsable portabilité et Stéphane Kuna, responsable consommateurs à l'ARCEP. </b>**

Bonsoir et bienvenue à tous. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

**<b>Jean-Luc : De quelle manière faut-il procéder pour changer d'opérateur tout en gardant son numéro de téléphone ? Quelles sont les modalités qu'il faut respecter ? Merci. </b>**

Depuis le 21 mai, un nouveau système de conservation des numéros mobiles (ou portabilité) est en place. Il permet de changer d'opérateur en conservant son numéro dans un délai de 7 jours. Le client a juste à souscrire une offre auprès du nouvel opérateur choisi et lui demander en même temps de conserver son numéro. Cet opérateur se charge pour le compte du client de l'ensemble des démarches nécessaires. Y compris la résiliation du contrat en cours.

**<b>gogo : Afin de profiter des avantages procurés par le changement d'opérateur, peut-on changer de contrat en restant chez le même fournisseur ? Et profiter des avantages du client nouveau. </b>**

La portabilité ne fonctionne que dans le cadre d'un changement d'opérateur. Les opérateurs sont libres des offres commerciales qu'ils proposent, y compris les subventions des terminaux mobiles.

**<b>achille : Combien de temps faut-il pour que le changement d'opérateur soit effectif ? </b>**

Il faut 7 jours à partir du dépôt de la demande du client. Les jours fériés ne sont pas pris en compte. En tout état de cause ce délai ne peut pas excéder 10 jours. Dans la pratique, une demande faite un samedi sera effective le samedi suivant.

**<b>Adeline: Bonjour, je souhaiterais savoir si ce nouveau fonctionnement est bien mis en place et si des dysfonctionnements ont déjà eu lieu ?</b>**

Le processus fonctionne sans problème.

**<b>Monsieur laportacémondada : En amortissant les investissements nécessaires sur une longue période, le coût de la portabilité pour les opérateurs serait inférieur à 8 euros alors que nous allons la payer 15 euros, pourquoi l'ARCEP n'oblige pas les opérateurs à pratiquer un prix de la portabilité maximum à ce prix-là ? </b>**

L'autorité n'a pas le droit de fixer un tarif de détail de portabilité en lieu et la place des opérateurs. Les opérateurs sont libres de facturer ou non un client dans le cadre de sa demande de portage. Le tarif en pratique : les opérateurs ne facturent quasiment jamais ce service. Sauf dans le cas des offres prépayées. Dans tous les cas, seul le nouvel opérateur (opérateur receveur) a la capacité de facturer le client pour cette prestation.

**<b>Achille : Et donc pendant le délai de transfert on peut rester chez son ancien opérateur ? </b>**

Pendant le délai de transfert, le client est toujours chez son ancien opérateur jusqu'à la date de portage de son numéro. Cette date de portage a été convenue avec le client à la souscription de son nouveau contrat, soit 7 jours avant.

**<b>Jean-Michel Lucas : Bonjour, quels sont les délais pour la portabilité des numéros mobiles dans les autres pays européens ? </b>**

Le délai de portage le plus court en Europe est de 2 heures (Irlande) et le plus long, 14 jours (Hongrie). La moyenne est d'environ une semaine.

**<b>newlan : J'ai effectué un changement d'opérateur avec la portabilité de mon numéro. Celui-ci a parfaitement bien fonctionné mais ce qui n'a pas été très clair c'est quand il y aurait la coupure de mon ancienne ligne... </b>**

La coupure de l'ancienne ligne ainsi que la résiliation de l'ancien contrat interviennent au même moment.

**<b>Rob : Bonjour, qui s'occupe de résilier mon abonnement ? </b>**

C'est le nouvel opérateur que vous avez choisi qui s'occupe pour vous des démarches de résiliation de votre contrat.

**<b>Zahhaf : Sachant que les portables sont des fois sim-lockés... est-ce que le client souhaitant garder son portable peut demander à son opérateur le code de son désim-lockage si bien entendu le portable est amorti (payé dans son intégralité) ? </b>**

Oui, vous devez demander les codes nécessaires à votre opérateur avant de demander la portabilité auprès de l'opérateur choisi. Ce code de désimlockage doit être délivré par votre opérateur à votre demande à partir de 6 mois de durée de contrat.

**<b>adeline : En cas de problème avec l'opérateur receveur le jour J est-il possible de demander à l'opérateur donneur de récupérer la ligne ? </b>**

Non. Dans ce cas, il faut demander au nouvel opérateur de s'assurer du portage du numéro. Dans tous les cas, le seul contact du client est le nouvel opérateur.

**<b>kikou : Y a t'il un délai de résiliation chez mon ancien opérateur ? J'ai entendu parler de 1 à 2 mois. Et en attendant, j'ai un nouveau numéro mais que sur une de mes deux lignes. Donc, je paye pour rien un abonnement ? </b>**

En cas de demande de portabilité, la résiliation est effective le jour du portage. Pour la seconde partie de la question, merci de préciser un peu mieux votre situation.

**<b>wyse : Bonsoir, pourquoi mon opérateur (TEN) me répond qu'il ne sera pas prêt avant septembre ??? Est-ce normal ?</b>**

Effectivement l'opérateur ainsi que Transatel et Mobisud n'ont pas encore déployé les moyens techniques permettant le portage des numéros. Ils se sont engagés à être opérationnels dans le courant de l'été.

**<b>djaydad : Si on veut se rétracter une fois qu'on a envoyé une lettre de résiliation à son opérateur, c'est possible ou pas ? </b>**

Si vous souhaitez résilier votre demande de portabilité, vous devez le demander très rapidement auprès de votre nouvel opérateur. Par contre, en cas de demande simple de résiliation (sans portabilité), vous pouvez toujours demander son annulation auprès de votre opérateur.

**<b>flopez : Quels sont les cas où mon ancien opérateur peut refuser d'effectuer le portage ? </b>**

Les cas sont très limités.

Ils sont :

- Le demandeur n'est pas le titulaire du contrat,
- Le numéro de téléphone et le RIO (Relevé d'identité opérateur) fournis sont faux,
- Une demande de portabilité est déjà en cours sur ce numéro.

**<b>mobiline : Qu'en est il des préavis? Un des 3 opérateurs annonce très clairement dans ses CGV du 21 mai et par l'intermédiaire de son service client que le client reste redevable de son préavis (3 mois). Il s'agit des clients "Entreprises" de cet opérateur. </b>**

La loi stipule que le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat lié dans les mêmes délais. En conséquence les délais de résiliation (3 mois comme dans votre exemple) ne sont pas applicables.

**<b>jlty25 : Existe t'il une procédure pour identifier l'opérateur d'un numéro porté en téléphonie fixe et en téléphonie mobile ? </b>**

Non, il n'existe pas à ce jour d'informations complètes accessibles par les consommateurs sur l'ensemble des numéros portés (fixes et mobiles).

**<b>flopez: La fourniture du RIO est elle obligatoire pour les entreprises ? Il peut être très fastidieux, et long d'obtenir un grand nombre de RIO... Sous quel délai l'ancien opérateur doit-il fournir les RIO lors de demandes groupées sur plusieurs centaines de lignes (entreprises) ? </b>**

Précisons tout d'abord que le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) est un code mis en place spécifiquement pour la portabilité mobile. A chaque numéro de téléphone est associé un code RIO. Le RIO est indispensable pour demander la portabilité de son numéro mobile. Chaque opérateur doit mettre à disposition de ses clients le RIO.

Pour un client grand public, chaque opérateur a créé un serveur vocal qui permet d'obtenir son RIO ainsi que la date d'engagement éventuellement restante sur son contrat.

Pour une entreprise, chaque opérateur doit diffuser les RIO de ses clients, soit sur la facture, soit sur son espace web réservé sous format électronique. Il n'y a pas de délai, c'est immédiat, soit via la facture, soit via l'espace web du client sur le site opérateur et quel que soit le nombre de numéros associés à la flotte.

**<b>jycomprendrien : C'est quand même dommage que le numéro de SVI ne soit pas le même pour tous les opérateurs. Pourquoi ? </b>**

Tout d'abord, le SVI (Serveur Vocal Interactif) est un numéro d'appel propre à chaque opérateur qui permet à ses clients d'obtenir gratuitement son RIO (et son délai d'engagement éventuellement restant).

La mise en place d'un numéro unique pour tous les opérateurs aurait engendré des délais supplémentaires à la mise en place de la portabilité.

**<b>newlan: Concernant la portabilité des numéros mobiles, tout cela à l'air très très structuré et bien définis. Cependant sur le portage des numéros géographique (fixe) il n'y a souvent pas de délais. </b>**

En téléphonie fixe, le délai de portage est intimement lié à la livraison de l'accès du service téléphonique (exemple : dégroupage total, câble, etc.).

En dégroupage total, le délai moyen de livraison de l'accès et donc de portage est en moyenne de 7 jours. L'Arcep travaille avec les opérateurs afin d'harmoniser les procédures et délais de portage des numéros fixes.

**<b>alice: Je savais même pas que ça existait la portabilité pour les fixes... C'est pas que pour les portables alors ? Comment ça marche pour les fixes ? </b>**

La portabilité des numéros fixes existe depuis 1998 en France. La procédure est très simple : il vous suffit de le demander auprès du nouvel opérateur choisi au moment de la souscription d'un nouveau contrat.

Toutefois, attention, un numéro géographique fixe (01, 02, 03, 04, 05) n'est portable que dans la même zone géographique. Si vous déménagez de Paris à Marseille, vous ne pourrez pas conserver votre numéro 01.

**<b>hare : Une fois qu'on a changé d'opérateur, on peut refaire une portabilité rapidement ou il y a un délai légal à respecter ? </b>**

Il n'y a pas de délai légal à respecter pour porter une deuxième fois son numéro. Toutefois, si vous avez souscrit un contrat avec une durée minimale d'engagement (24 mois dans la majorité des cas) et que vous demandez la portabilité (et donc la résiliation de ce contrat) avant la fin de cette période, vous devrez payer les sommes dues jusqu'à l'échéance de cette période.

**<b>jltty25 : Les services de secours peuvent ils avoir accès à des informations complètes sur l'opérateur concerné dans le cadre de l'identification des appelants sur les numéros d'urgence ? </b>**

Lorsqu'un abonné appelle un service d'urgence, son opérateur transmet directement l'appel au centre d'urgence compétent (le plus proche).

Il transmet également au service de secours les données de localisation de l'appelant (adresse de l'installation téléphonique ou lieu géographique de provenance de l'appel mobile).

**<b>Margot: Et la portabilité avec le dégroupage, ça marche comment ? </b>**

Nous avons répondu à cette question un peu plus tôt.

**<b>Monsieur laportacémondada : Pourquoi faut-il dix jours en France quand il faut parfois 3 jours dans d'autres pays ? </b>**

C'est l'exception culturelle française ;-). La loi a indiqué que le délai de portage était de maximum 10 jours.

**<b>josiane : Bonjour. En cas de litige avec son opérateur qui ne respecte vos nouveaux délais de résiliation, je dois m'adresser à l'ARCEP ? Que dois-je faire ? </b>**

En premier lieu, nous vous invitons à contacter votre opérateur par courrier recommandé avec accusé - réception pour faire valoir votre droit.

Si vous ne recevez aucune réponse dans un délai raisonnable, vous pouvez saisir le médiateur des télécoms, en dernier recours saisir les juridictions compétentes (tribunal d'instance, DGCCRF, tribunal de commerce...).

**<b>samer mourad: Y a t'il déjà eu un impact sur le nombre de numéros portés depuis le 21 mai 2007 ? Si oui, pouvez vous nous communiquer des chiffres relatifs à cet impact ? </b>**

Il est encore un peu tôt pour faire un premier bilan sur le nombre de portage. Nous publierons des statistiques sur le nombre de numéros portés dans les prochains mois.

**<b>Merci Emmanuel Souriau et Stéphane Kuna. Le mot de la fin ? </b>**

Merci à toutes et à tous pour toutes vos questions. N'hésitez à consulter les FAQ sur notre site : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

[http://www.arcep.fr/index.php?id=30&no\\_cache=1&tx\\_gsfaq\\_pi2\[categoryUid\]=66&tx\\_gsfaq\\_pi1\[categoryUid\]=66&chash=62f2255c2c](http://www.arcep.fr/index.php?id=30&no_cache=1&tx_gsfaq_pi2[categoryUid]=66&tx_gsfaq_pi1[categoryUid]=66&chash=62f2255c2c)

Nous n'avons pas eu le temps de répondre à toutes vos questions. Nous y répondrons par courriel. Et nous vous donnons rendez-vous pour un nouveau chat le 5 juillet prochain à 17 h sur l'annuaire universel. Merci encore et au revoir à tous !!!