



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 44192

Texte de la question

Mme Muriel Marland-Militello interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la portabilité des numéros de téléphone fixe. La portabilité des numéros fixes est un droit inscrit dans le code des postes et des communications électroniques qui permet à tout abonné à un service de communications électroniques de conserver son numéro de téléphone fixe lorsqu'il change d'opérateur. Le marché des télécommunications évolue désormais vers une dynamique de changement multi-opérateurs ; la portabilité ne s'exerçant plus uniquement de l'opérateur historique vers un opérateur alternatif mais aussi dans le sens inverse ou, encore, entre opérateurs alternatifs. En conséquence, les opérateurs sont amenés à développer et à automatiser des processus permettant la mise en oeuvre de toute demande de portabilité, quels que soient l'opérateur et le type de numéro fixe concernés. Dans ce contexte nouveau et afin de permettre une concurrence maximale entre les opérateurs au service du consommateur, elle aimerait savoir ce qu'il compte faire pour améliorer les processus de portabilité des numéros fixes ainsi que pour s'assurer de la qualité de service, notamment s'agissant de la qualité des communications à destination des numéros portés.

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 : [Mme Muriel Marland-Militello](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44192

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