

L'ART exige, à nouveau, la simplification de la portabilité

Le gendarme des télécoms, l'ART, repart à l'offensive dans l'épineux dossier de la portabilité des numéros de téléphone mobile. En octobre dernier, le régulateur avait déjà demandé un assouplissement. Ne voyant rien venir, l'ART renouvelle ses demandes. La portabilité qui permet de changer d'opérateur sans changer de numéro devait améliorer la concurrence et ne plus « enfermer » les abonnés auprès d'un opérateur. Mais un an après son lancement, le constat dressé par l'ART est plutôt négatif.

Il faut dire que le système mis en place après des mois de négociations, Bouygues, Orange et SFR n'ayant pas franchement envie de voir les abonnés changer d'opérateur comme de chemise, est franchement complexe et long. Le processus s'effectue en deux temps. Le client doit d'abord s'adresser à l'opérateur qu'il souhaite quitter et lui demander, avec la demande de résiliation, la délivrance d'un bon de portage. Ce dernier indique la date du portage ainsi que la date avant laquelle le client peut faire valoir ce bon (actuellement 15 jours avant la date de portage effective). Ensuite, le client peut demander la portabilité de son numéro à son nouvel opérateur sur présentation du bon de portage. Résultat, le délais de portage peut durer jusqu'à deux mois! Très pratique, surtout pour les professionnels, population la plus sensible à ce service. On est très loin des trois jours nécessaires en Allemagne, en Espagne, en Italie... **Long et complexe** Il faut souligner que dans d'autres pays européens, le client ne s'adresse qu'à son nouvel opérateur qui prend en charge à la fois la gestion de la résiliation de l'ancien contrat et de la portabilité du numéro (« guichet unique »). Ainsi, les délais sont beaucoup plus courts. La France, avec le Royaume-Uni et la Hongrie sont les seuls pays européens à instaurer le « double guichet » pour la portabilité, note l'ART. Depuis le 1er juillet 2003, date du lancement de la portabilité, 191.400 numéros mobiles ont été portés, ce qui représente environ 0,4% du parc actif total de clients mobiles (41 millions d'abonnés mobiles au troisième trimestre 2004 selon l'observatoire des mobiles). Une goutte d'eau. Question stimulation de la concurrence, on fait mieux. L'ART observe qu'en moyenne 2 à 3% des demandes de résiliation sont accompagnés d'une demande de bon de portage dont entre 40 et 60% sont effectivement exercés, soit un taux de portage représentant environ 1 à 2% des résiliations internes et externes avec portage. **Plan d'action** Pour améliorer la situation, le régulateur propose un plan d'action en deux temps. A court terme, l'ART propose de réduire le délai de portage des numéros (c'est à dire le délai entre le moment où le client fait la demande auprès de l'opérateur qu'il veut quitter et la mise à disposition du numéro chez un autre opérateur) à un mois, voire quinze jours, au-lieu des deux mois actuels. Pour cela, il est « *indispensable que les opérateurs mobiles acceptent de réduire leurs délais contractuels de résiliation dans la même proportion, les deux processus étant indissociables* », souligne l'ART. Saluant « *les efforts (déjà) consentis par les opérateurs* », l'Autorité note qu'Orange France a les délais de résiliation en moyenne les plus courts du marché avec un mois et demi. Bouygues Telecom et SFR proposeront un délai maximal de 2 mois, dès janvier 2005 pour le premier et au cours des six prochains mois pour le second. Pour autant, l'ART souligne que les opérateurs « *n'ont pas répondu favorablement* » à la demande de passer sous les un mois de délais. Et au dessus d'un mois de délais, la portabilité perd une grande partie de sa pertinence. Pour 2006, le régulateur veut simplifier le processus en mettant en oeuvre le

systeme dit de « simple guichet » qui permet de n'avoir qu'un seul interlocuteur. L'ART souhaite aussi qu'un litige sur une facture n'entraîne plus l'impossibilité de conserver son numéro. Cette nouvelle offensive de l'ART portera-t-elle ses fruits? Certains en doutent: pour que la portabilité soit vraiment intéressante, les délais devront être ramenés en quelques jours. On en est encore très loin.