

Mobile : la portabilité à 10 jours est effective ce 21 mai

La portabilité du numéro de téléphone en moins de 10 jours sera enfin effective à partir de ce lundi. Les trois principaux opérateurs de téléphonie mobile devront s'y plier après avoir longtemps traîné des pieds, effrayés de voir leur clientèle moins captive.

Longtemps repoussée et à l'origine prévue pour le 1er janvier 2007, la mesure permettra à un abonné mobile de changer d'opérateur sans toutefois abandonner son numéro. Le tout dans une période qui n'excédera pas dix jours contre deux mois jusqu'à aujourd'hui. A l'inverse de ces derniers mois, il semblerait que toute contrainte technique ait été écartée. En clair, les 13 opérateurs concernés sont prêts.

La période où un client devait patienter de longs mois semble être révolue. La mesure, réclamée de longue date, devrait ravir les associations de consommateurs et les MVNO (les opérateurs virtuels). La portabilité, déjà appliquée dans de nombreux pays, stimulerait la concurrence et favoriserait l'essor des opérateurs virtuels qui ne représentent que 3,4% du marché en France.

Attention néanmoins, l'Autorité de régulation rappelle que si le client est encore « engagé » chez l'opérateur qu'il souhaite quitter (les périodes d'engagement vont de un à deux ans) celles-ci restent pleinement valides et opposables au client en cas de résiliation avec portabilité. L'opérateur pourra ainsi facturer les sommes dues au titre de ces dispositions ; par exemple, les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement.

Dans de récents communiqués de presse, SFR puis Orange ont confirmé tenir leurs engagements et appliquer la mesure à la date prévue. Par un système de « guichet unique », les opérateurs prendront en charge la résiliation du client qui souhaite les quitter.

SFR a néanmoins voulu se distinguer en assurant à ses futurs clients un délai de résiliation de contrat identique à celui de la portabilité. Mais l'ensemble de ses clients de SFR ne bénéficiera de la résiliation en 10 jours qu'en septembre 2007. Orange a annoncé une mesure similaire quelques jours plus tard pour « tous ses clients ». Bouygues Télécom resteraient pour le moment sur un délai de trois semaines, ou plus.

Depuis 2003, seuls 1,1 million de numéros ont été portés. Une goutte d'eau dans l'océan des 50 millions d'utilisateurs de mobile. Le gouvernement table sur 6 millions de numéros portés par an, soit 12% du marché.