

PORTABILITE

Communiqué sur les conditions de mise en œuvre commerciale de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM)

Paris, le 23 juillet 2003

L'ouverture commerciale de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) a eu lieu le 30 juin 2003, conformément à ce que l'Autorité avait prévu dans les lignes directrices en juillet 2002, au terme d'une longue concertation avec tous les acteurs, notamment les opérateurs et les associations de consommateurs et d'utilisateurs.

L'Autorité se félicite de l'ouverture effective de ce nouveau service, qui permet au consommateur de faire jouer pleinement la concurrence entre les opérateurs mobiles, sans risque d'en être dissuadé par le souci de la conservation de son numéro mobile.

Les opérateurs mobiles de Métropole ont, à l'occasion de l'ouverture du service, rendu publiques les offres commerciales permettant à tout abonné de changer d'opérateur mobile tout en conservant son numéro.

L'Autorité, qui doit veiller au bon déroulement de la mise en œuvre de ce service, a constaté que les offres n'étaient pas toujours pleinement conformes aux lignes directrices. En particulier, certains opérateurs ont proposé une offre permettant aux clients qui le souhaitent de disposer rapidement d'une ligne chez un nouvel opérateur, avec un numéro provisoire ayant vocation à être remplacé par le numéro porté dès le cycle de portage et de résiliation achevé.

L'Autorité a pu constater que toutes les procédures liées à ces offres ne respectaient pas la règle issue des lignes directrices, qui indiquent que la procédure de portabilité débute pour le consommateur par la résiliation de son contrat et l'obtention d'un bon de portage chez son opérateur actuel. Le choix d'une telle procédure avait pour but d'éviter tout risque contractuel et financier au client lié pour une période minimale, qui pouvait se voir le cas échéant engagé auprès de deux opérateurs en même temps, dans l'hypothèse où il n'obtiendrait pas son bon de portage.

A la demande de l'Autorité, ces offres ont été amendées dans un sens favorable au client, notamment en prévoyant une clause résolutoire, dans le cas où le client se verrait refuser le bon de portage. L'Autorité a pris acte de ces améliorations protectrices du consommateur.

L'Autorité souhaite organiser dès la rentrée une nouvelle concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs afin de faire un premier bilan

du lancement de ce nouveau service, et d'examiner la compatibilité de ces offres avec l'objectif de la protection du consommateur.