



Il y a près d'un an, [nous vous parlions de la décision de l'ANRT](#) de réduire à 15 jours le délai de portabilité des numéros fixes et mobiles. Le 15 avril dernier, l'[ANRT](#) a encore amélioré les conditions de résiliation dans une [décision parue au bulletin officiel du 21 avril 2011](#).

La demande de portabilité se fait toujours après demande formelle et signée par le client auprès du nouvel opérateur téléphonique mais le délai a été raccourci de moitié pour passer à 6 jours ouvrés. L'opérateur précédent dispose de trois jours ouvrés pour répondre à la demande sinon elle serait considérée comme acceptée puis de trois jours ouvrés supplémentaires pour résilier la ligne et effectuer le portage. En cas d'hésitation, le client peut faire valoir un droit de rétractation de 2 jours ouvrés pour annuler le portage à compter de la date de l'envoi de la demande de portabilité.

L'[ANRT](#) précise que l'opérateur doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que la portabilité soit effective en moins de 2 heures (temps pendant lequel le numéro du client peut être inactif) et elle doit rester gratuite quelque soit les spécificités de la ligne. De plus, la qualité de service d'un client possédant un numéro porté et celle d'un client ayant un numéro non porté ne doit pas différer.

En cas de refus, l'opérateur se doit de donner une raison valable et précise au client et aussi de lui indiquer les solutions possibles (très peu concevable dans ce domaine très concurrentiel). Certaines situations ne peuvent pas faire l'objet d'un refus telles que des factures impayées, un contentieux entre le client et l'opérateur, le maintien d'autres contrats de services ou encore le fait qu'un contrat n'est pas encore arrivé à son terme. Pour ce dernier point, l'ANRT a d'ailleurs rendu une [décision importante en février 2011](#) pour contrer les abus des opérateurs en réglementant plus strictement les résiliations d'abonnements.

L'ANRT a laissé 6 mois aux opérateurs pour mettre en place un système d'échange

automatisé qui sécurisera les transferts de données et fluidifiera la procédure. Toutefois, les nouvelles règles de portabilité s'appliquaient dès le 21 avril 2011.

Ez-zouak Nabil

Source: itmaroc.com