

Décision n° 02–549 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 11 juillet 2002 portant adoption des lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM)

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L. 34–8, L. 34–10, D. 99–9, D. 99–16 ;

Vu la directive 98/61/CE du parlement européen et du conseil du 24 septembre 1998 modifiant la directive 97/33/CE pour ce qui concerne la portabilité du numéro et la présélection de l'opérateur ;

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

Après en avoir délibéré le 11 juillet 2002;

Décide :

Article 1 – Les lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) sont adoptées.

Article 2 – Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 11 juillet 2002

Le Président

Jean–Michel Hubert

**Lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles
(PNM)**

**Annexe à la décision n° 02-549 de l'Autorité de régulation des
télécommunications**

—

1^{er} Août 2002

SOMMAIRE

0. Préambule.....	4
1. Définitions.....	6
2. Champ d'application et dispositions générales.....	7
2.1 Cadre juridique de la portabilité.....	7
2.2 Calendrier de mise en œuvre.....	8
3. Conditions générales de service pour l'utilisateur.....	9
3.1 Définition de l'offre de portabilité.....	9
3.2 Principes du parcours client.....	10
3.3 Conditions d'éligibilité.....	10
3.4 Délais de validité du bon de portage.....	10
3.5 Conflits et recours des consommateurs.....	10
4. Conditions générales de fourniture du service pour les opérateurs.....	11
4.1 Principes techniques.....	11
4.1.1 Routage des communications.....	11
4.1.2 Identité du réseau origine.....	11
4.2 Les coûts de la PNM et leur recouvrement.....	11
4.3 Les tarifs de terminaison d'appel.....	12
Communications non GPM vers GPM.....	12
Communications entre mobiles du GPM.....	12
Autres cas de communications.....	12
5. Responsabilités des opérateurs.....	12
5.1 Responsabilités des opérateurs du GPM.....	13
5.1.1 Responsabilités envers l'ensemble des consommateurs.....	13
5.1.2 Responsabilités vis-à-vis des clients.....	13
5.1.3 Responsabilités vis-à-vis de l'Autorité de régulation des télécommunications.....	13
5.2 Responsabilités des opérateurs tiers.....	14
5.3 Responsabilités de l'ensemble des opérateurs.....	14
Annexe 1 : Le parcours client.....	15
A1.1 Principes encadrant l'offre de portabilité.....	15
A1.1.1 Les obligations contractuelles encadrant l'offre de portabilité.....	15
A1.1.2 Le périmètre de l'offre de portabilité.....	15
A1.1.3 La tarification de l'offre de portabilité.....	15
A1.2 Les deux phases du parcours client.....	16
A1.2.1 La résiliation et le bon de portage.....	16
A1.2.2 L'abonnement chez le nouvel opérateur.....	16
A1.3 Les clauses d'inéligibilité.....	16
A1.3.1 Liste des clauses d'inéligibilité.....	16
A1.3.2 Modalités d'application.....	17
A1.4 Délais de portage.....	18
A1.4.1 Les délais de portage suivant le type d'abonnement.....	18
A1.4.2 Validité du bon de portage et modalités pratiques.....	18
Annexe 2 : Les coûts de la PNM et leur recouvrement.....	19
A2.1 Les coûts de la PNM.....	19

A2.1.1 Les coûts de mise en œuvre de la PNM	19
A2.1.2 Les coûts de portage.....	19
A2.1.3 Les coûts de reroutage.....	19
A2.2 Le recouvrement des coûts de la PNM	19
A2.2.1 Les coûts de mise en œuvre de la PNM	20
A2.2.2 Les coûts de portage.....	20
A2.2.3 Les coûts de reroutage.....	20
Annexe 3 : Les modes de routage	21
A3.1 Le préfixe de portabilité	21
A3.2 Le routage indirect.....	21
A3.3 Le routage direct partiel.....	21
A3.4 Identité du réseau origine	22
Annexe 4 : Les contacts de l’Autorité sur la portabilité des numéros.....	23

0. Préambule

La portabilité du numéro offre la possibilité à tout client d'un opérateur de télécommunications de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro. Dans la limite des possibilités techniques des différents réseaux de télécommunications, la portabilité est a priori ouverte pour l'ensemble des catégories de numéros : numéros géographiques fixes (0Z AB PQ MC DU, Z compris entre 1 et 5), numéros non géographiques fixes (08 AB PQ MC DU) et numéros mobiles (06 AB PQ MC DU).

La portabilité du numéro est une obligation réglementaire nationale et supra-nationale, reposant sur l'ensemble des opérateurs, dans les conditions prévues par le code des postes et télécommunications et les directives européennes en cours de transposition. La portabilité doit donc se comprendre comme un droit pour tout client des opérateurs de télécommunications. L'Autorité de régulation des télécommunications s'est attachée à faire respecter les obligations des opérateurs et à superviser la mise en place de la portabilité en France.

Ainsi, la portabilité des numéros géographiques fixes est-elle opérationnelle depuis 1998, pour tout client abonné à un opérateur fixe, pourvu qu'il ne déménage pas, sauf s'il continue à résider dans la même zone de numérotation. De même, la portabilité des numéros non géographiques fixes a été ouverte à partir de juillet 2001 pour les numéros libre appel, en janvier 2002 pour les numéros à coûts partagés et sera ouverte en décembre 2002 pour les numéros à revenus partagés. Pour ces deux catégories de numéros, la portabilité est essentielle pour tous les clients pour lesquels le numéro revêt une importance particulière, que ce soit sur un plan de notoriété ou sur un plan commercial et financier. Les investissements correspondants sont parfois élevés pour les clients, et le changement de numéro consécutif à un changement d'opérateur rendu inenvisageable, réduisant ainsi fortement les effets attendus de la concurrence. La portabilité est également importante pour tous les clients qui souhaitent conserver leur numéro, quelle qu'en soit la raison.

L'Autorité attache une importance particulière à ce que la portabilité des numéros soit opérationnelle rapidement de manière à permettre une fluidité aussi grande que possible des marchés, dans l'intérêt du consommateur. Ce dernier peut exercer librement son choix parmi l'ensemble des offres des opérateurs de télécommunications, sans se soucier, si c'est son choix, de la conservation de son numéro.

La portabilité des numéros mobiles, objet des présentes lignes directrices, est donc la dernière étape qui permettra de couvrir l'ensemble des numéros portables inscrits dans le plan de numérotation français.

Le développement de ce marché et les perspectives futures de changements technologiques, notamment avec l'apparition des mobiles de 3^{ème} génération (UMTS) confère à cette portabilité des enjeux très importants en terme de flux prévisibles de numéros à porter. L'Autorité a considéré que la mise en place de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) devait être une priorité importante pour les opérateurs mobiles, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et de donner au consommateur une plus grande liberté du choix de son opérateur mobile. La Portabilité des Numéros Mobiles est indépendante de la technologie utilisée dans les réseaux mobiles concernés.

A cet effet, et en concertation constructive avec les opérateurs mobiles opérant sur le territoire métropolitain, l'Autorité a défini les conditions de réalisation de cette portabilité, ainsi que les délais de mise en œuvre. La Portabilité des Numéros Mobiles fera l'objet d'une première ouverture commerciale le 30 juin 2003, date à laquelle les clients des opérateurs GSM en métropole pourront donc, s'ils le souhaitent, changer d'opérateur et conserver leur numéro. D'ici cette date, les opérateurs mobiles mettront en œuvre l'ensemble des dispositifs techniques, juridiques et commerciaux de la portabilité.

L'Autorité a veillé à ce que le droit à la portabilité puisse être effectivement exercé par le consommateur, et donc à ce que la Portabilité des Numéros Mobiles soit accessible au plus grand nombre, dans le cadre de règles simples, précises et communes, à des tarifs non dissuasifs. A cet égard, l'Autorité a rappelé aux opérateurs qu'ils ne pouvaient facturer ce service aux nouveaux abonnés en ne prenant au plus en compte que les coûts engendrés directement par le traitement administratif et technique des données nécessaires. Elle leur a également rappelé l'obligation d'efficacité qui leur incombe.

L'Autorité a particulièrement tenu à associer au processus de mise en place de la portabilité les associations de consommateurs, qui ont pu faire utilement progresser l'ensemble du dossier. Elle suivra de près l'évolution des travaux d'avancement de la Portabilité des Numéros Mobiles jusqu'à la date d'ouverture commerciale. En parallèle, et en prévision d'une deuxième phase de la PNM, elle coordonnera les travaux devant réunir l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles, afin d'aboutir à une solution permettant à l'ensemble des consommateurs de profiter pleinement des effets de la Portabilité des Numéros Mobiles.

Les lignes directrices présentées aujourd'hui sont donc le fruit de la réflexion combinée des associations de consommateurs, des opérateurs mobiles impliqués dans le projet, et de l'Autorité, en charge de faire appliquer la réglementation en vigueur.

Des renseignements complémentaires pourront être demandés auprès de l'Autorité (voir en annexe 4 du présent document), sur l'ensemble des sujets liés à la portabilité des numéros.

1. Définitions

Numéro mobile	Les numéros non géographiques mobiles comportent dix chiffres dont le premier est le 0 et le second, désigné par la lettre Z, est le 6 (06 AB PQ MC DU)
PNM	<i>Portabilité des Numéros Mobiles</i>
GPM	<i>Groupe Portabilité Mobile</i> : ensemble des opérateurs mobiles mettant en œuvre la PNM (désigne, à la date d'édition, les trois opérateurs GSM Bouygues Télécom, Orange France et SFR).
Opérateur attributaire	Opérateur à qui a été attribué la tranche de numéros, conformément aux dispositions du plan national de numérotation. L'opérateur attributaire reste le même, quelles que soient les opérations successives de portage dans le temps.
Opérateur ou SCS donneur	Opérateur ou SCS chez qui l'abonné résilie son abonnement et demande la portabilité du numéro. Lors du premier portage, l'opérateur attributaire et l'opérateur donneur se confondent.
Opérateur ou SCS receveur (ou opérateur de souscription)	Opérateur ou SCS chez qui l'abonné souscrit un abonnement et fait porter son numéro.
Désimlockage (ou déverrouillage)	Opération par laquelle un abonné peut rendre son terminal accessible à une carte SIM différente de celle d'origine, qu'il s'agisse d'une carte du même opérateur ou d'un opérateur différent. Cette opération est réalisée grâce à la saisie d'un code spécifique fourni par l'opérateur donneur.
Bon de portage	Bon délivré au client, par l'opérateur donneur, lui permettant d'aller souscrire un nouvel abonnement chez l'opérateur preneur, en bénéficiant de la portabilité de son numéro. Le bon contient uniquement les données techniques nécessaires au bon déroulement du portage.
Routage direct	Méthode de routage des communications consistant à orienter l'appel vers un numéro mobile porté sans transiter par l'opérateur attributaire du numéro mobile, par consultation préalable d'une base centralisée des numéros portés.
Routage indirect	Méthode de routage des communications consistant à orienter l'appel vers l'opérateur mobile attributaire du numéro, qui route à son tour l'appel vers l'opérateur mobile receveur (ou de souscription), après consultation d'une base décentralisée des numéros mobiles portés.
Base de données centralisée	Base de données comprenant l'ensemble des numéros mobiles portés, associés à leur opérateur receveur (ou de souscription), et consultable par l'ensemble des opérateurs (fixes et mobiles) à partir desquels un appel vers un numéro mobile est émis.
Base de données décentralisée	Base de données comprenant l'ensemble des numéros mobiles portés par un opérateur donné, lui permettant de router les appels vers l'opérateur mobile receveur (ou de souscription)
SCS	Société de commercialisation de services.

Portabilité des numéros mobiles	La portabilité est un service, offert à tout abonné d'un opérateur, permettant de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur. La portabilité des numéros non géographiques mobiles est donc la possibilité pour un abonné à un opérateur mobile, de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro
----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Champ d'application et dispositions générales

Les présentes lignes directrices traitent des conditions de mise en œuvre de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) en France métropolitaine lors de l'introduction du service.

2.1 Cadre juridique de la portabilité

Le contexte juridique de la portabilité des numéros mobiles est le suivant.

En ce qui concerne la portabilité des numéros géographiques fixes, la directive 97/33 CE du 30 juin 1997 relative à l'interconnexion cite explicitement, en son annexe VII, 1^{er} partie, article 9.2, au nombre des domaines dans lesquels l'autorité réglementaire nationale peut fixer les conditions ex ante : « c) *[Les] exigences en matière d'égalité d'accès et de portabilité des numéros* ».

Le 2^{ème} considérant de la directive 98/61CE du 24 septembre 1998 rappelle quant à lui la nécessité absolue de disposer de mécanismes de numérotation adéquats, notamment en ce qui concerne la portabilité des numéros et de la sélection de l'opérateur, pour faciliter le choix du consommateur et encourager une réelle concurrence sur le marché libéralisé des télécommunications.

Le code des postes et télécommunications impose également aux opérateurs d'inclure, dans leurs conventions d'interconnexion, les mesures prises pour réaliser la portabilité des numéros. L'article L. 34-10 du code des postes et télécommunications précise en effet que « *les opérateurs sont tenus de prévoir les dispositions nécessaires dans les documents contractuels d'interconnexion et de proposer aux utilisateurs les offres correspondantes, dont les conditions sont approuvées préalablement par l'Autorité de régulation des télécommunications* ».

Il résulte de ces dispositions, éclairées par les nouvelles exigences posées par la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »), publiée le 24 avril 2002, que cette obligation s'impose à tous les opérateurs, y compris les opérateurs mobiles.

La directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 rappelle en son considérant n° 40 « *que la portabilité du numéro est un élément moteur du choix du consommateur et du jeu effectif de la concurrence dans un environnement concurrentiel des télécommunications ; c'est pourquoi les utilisateurs finals qui en font la demande doivent pouvoir conserver leur(s) numéro(s) sur le réseau téléphonique public quel que soit l'organisme qui fournit le service* ».

Elle dispose, en son article 30, relatif à la portabilité des numéros, que :

1 – « *Les Etats membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public, y compris les services mobiles, qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service : a) dans le cas de numéros géographiques, en un lieu spécifique, et b) dans le cas de numéros non géographiques, en un lieu quelconque. Le présent paragraphe ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles* ».

2 – « *Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la tarification de l'interconnexion liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et que, le cas échéant, les redevances à payer par les consommateurs ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard de l'utilisation des compléments de services* ».

3- « *Les autorités réglementaires nationales n'imposent pas, pour la portabilité des numéros, une tarification de détail qui entraînerait des distorsions de concurrence, par exemple en fixant une tarification de détail particulière ou commune* ».

En outre, l'article D. 99-9 du code des postes et télécommunications dispose que « *les accords d'interconnexion précisent au minimum, sauf accord particulier de l'Autorité de régulation des télécommunications : ... Au titre des caractéristiques techniques des services d'interconnexion : ... - les mesures mises en œuvre pour réaliser [...] la portabilité des numéros* ».

L'article D. 99-16 du code des postes et télécommunications précise également que « *les catalogues d'interconnexion [des] opérateurs [figurant sur la liste établie en application du 7° de l'article L. 36-7] doivent au minimum inclure les prestations et les éléments suivants, pour les exploitants de réseau ouvert au public : [...] – modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros [...] et de la sélection du transporteur permettant d'assurer l'égalité d'accès*.

Ces conventions doivent être, aux termes de l'article L. 34-8 du code des postes et des télécommunications, être transmises à l'Autorité à sa demande.

C'est pourquoi, sans préjudice des pouvoirs spécifiques qui lui sont reconnus en ce domaine, notamment par la mise en œuvre des articles L. 34-8-6 et L. 36-6 du code des postes et des télécommunications, l'Autorité a entendu préciser, à la demande des opérateurs, les conditions techniques et tarifaires dans lesquelles ceux-ci devaient prévoir les dispositions nécessaires dans leurs conventions d'interconnexion et proposer aux utilisateurs des offres correspondantes pour la mise en œuvre effective de la portabilité des numéros mobiles.

2.2 Calendrier de mise en œuvre

La Portabilité des Numéros Mobiles se déroulera en plusieurs étapes et comporte une phase cible et une phase intermédiaire.

La phase intermédiaire, dite phase 1, consiste à mettre en place la Portabilité des Numéros Mobiles en consacrant un temps minimum et optimal à la mise en place des outils nécessaires à sa réalisation, en tenant compte des caractéristiques des réseaux fixes et mobiles actuels. Le mode de routage utilisé pour cette phase intermédiaire est un mode de routage indirect, c'est-

à-dire que l'opérateur mobile attributaire de la tranche de numéros à laquelle appartient le numéro mobile porté reroutera les appels vers l'opérateur de souscription, vers qui a été porté le numéro.

La phase cible, dite phase 2, consistera en l'utilisation, par l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles, participant à l'établissement d'une communication vers un numéro mobile porté, d'une base de données centralisée des numéros mobiles portés. L'utilisation de cette base de données permettra un routage direct des appels vers le réseau mobile de souscription, c'est-à-dire le réseau vers lequel le numéro mobile a été porté. Les travaux initiaux de mise en place et des modes de consultation de la base de données des numéros mobiles portés débiteront avant la fin du troisième trimestre 2002, et impliqueront l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles. La phase cible sera mise en œuvre dès que les conditions techniques opérationnelles nécessaires auront été réunies.

Les présentes lignes directrices concernent la phase intermédiaire de la Portabilité des Numéros Mobiles pour les opérateurs mobiles GSM opérant en Métropole. La Portabilité des Numéros Mobiles ainsi définie devra faire l'objet d'une ouverture commerciale au plus tard le 30 juin 2003. Les présentes lignes directrices seront adaptées pour les étapes ultérieures de mise en œuvre visant soit un élargissement du périmètre géographique, soit une extension en termes de technologies des réseaux, soit une optimisation des modalités techniques de routage.

Le service de la Portabilité des Numéros Mobiles devra être offert au plus tôt pour chacun des départements d'outre-mer. Les travaux visant à évaluer les caractéristiques particulières des infrastructures de réseau et des systèmes d'information dans ces départements sont en cours. Les principes décrits dans les présentes lignes directrices, qui ne s'appliquent donc pas aux départements d'outre-mer, seront adaptés autant que de besoin pour tenir compte notamment des spécificités techniques des réseaux de chaque département. En tout état de cause, un calendrier de déploiement de la PNM dans les DOM devra être arrêté avant le 1^{er} janvier 2003.

3. Conditions générales de service pour l'utilisateur

Ce chapitre s'attache à décrire les principes directeurs régissant la mise en œuvre de la Portabilité des Numéros Mobiles du point de vue du consommateur.

3.1 Définition de l'offre de portabilité

La Portabilité des Numéros Mobiles est un service, proposé à tout client pré payé ou post payé au réseau d'un opérateur mobile du GPM, lui permettant de souscrire un contrat chez un autre opérateur mobile du GPM tout en conservant le même numéro. Les principes encadrant l'offre de portabilité sont indiqués en annexe 1 du présent document. Par ailleurs, les opérateurs devront pouvoir offrir à leurs clients la portabilité du numéro au sein de leur propre réseau, afin que le consommateur puisse choisir parmi toutes les offres de son opérateur mobile, tout en conservant son numéro.

3.2 Principes du parcours client

Le parcours du client souhaitant faire porter son numéro devra s'effectuer en deux temps :

- en résiliant d'abord son abonnement auprès de son opérateur mobile tout en demandant le bénéfice de la portabilité ;
- puis, muni d'un bon de portage, en souscrivant un nouvel abonnement chez l'opérateur de son choix.

Les modalités pratiques de ces deux étapes sont décrites en annexe 1 du présent document.

3.3 Conditions d'éligibilité

Une demande simple de portage dont les formes sont définies par chaque opérateur ou SCS est conditionnée par une demande concomitante de résiliation du contrat auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce contexte, les clauses contractuelles de résiliation du contrat de l'opérateur donneur restent applicables dans le cas d'une demande de portage, notamment en matière de délais. Ainsi, au-delà de l'éventuelle période contractuelle minimale, le portage peut être demandé simultanément à une demande de résiliation du contrat et intervenir à toute échéance de résiliation ultérieure prévue dans les conditions générales de l'opérateur donneur.

La portabilité est un droit. L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage que pour des clauses d'inéligibilité définies dans l'annexe 1 du présent document, à l'exclusion de tout autre motif ; en tout état de cause, il doit motiver le refus en s'y référant.

3.4 Délais de validité du bon de portage

Le délai de traitement de la demande de portage (examen des clauses d'inéligibilité) par l'opérateur donneur ne devra pas excéder 15 jours calendaires. A cette échéance, le client devra soit avoir reçu son bon de portage, soit être informé de la non délivrance de ce dernier et du motif associé dans le cas où au moins une des clauses d'inéligibilité aurait été constatée. Les modalités d'appréciation du délai figurent en annexe 1, notamment pour le délai de portage proprement dit.

3.5 Conflits et recours des consommateurs

En cas de conflit sur une demande de portage, il est vivement conseillé au consommateur d'écrire en premier lieu à son opérateur, par voie de lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Cette procédure permet à l'opérateur de prendre connaissance du problème posé et d'y apporter réponse, et au client de voir son numéro éventuellement réservé en vue d'un portage futur, une fois le conflit résolu.

En cas de conflit avéré entre le client et son opérateur lors d'une demande de portage, les opérateurs du GPM sont tenus de prévoir une procédure permettant, à la demande du client,

de garder la disponibilité du numéro pour une durée maximum de 6 mois, le temps de trouver une solution au conflit et que la demande de portage puisse reprendre son traitement normal. Passé ce délai, si le conflit n'est toujours pas résolu, l'opérateur peut librement réutiliser le numéro dont le client perd définitivement le bénéfice.

4. Conditions générales de fourniture du service pour les opérateurs

4.1 Principes techniques

4.1.1 Routage des communications

Pour des raisons de rapidité de mise en œuvre, la phase 1 de la PNM s'appuiera sur un principe de bases de données de portabilité individuelles au niveau de chaque opérateur du GPM : celles-ci contiennent les numéros importés et les numéros exportés de l'opérateur considéré, ces derniers s'entendant pour les numéros dont l'opérateur est attributaire. La description des modes de routage est décrite dans l'annexe 3 du présent document.

4.1.2 Identité du réseau origine

Les opérateurs mobiles doivent pouvoir identifier le réseau mobile appelant, afin d'assurer une bonne facturation des appels. A cet effet, un champ identifiant l'opérateur mobile appelant est inséré dans la signalisation, indépendamment du numéro demandeur. La signalisation doit être également transportée d'une manière neutre par un éventuel opérateur de transit dans le cas d'un appel entre deux opérateurs mobiles. (cf le point 5.2 et l'annexe 3 du présent document).

Certains principes applicables aux tarifs de détail de la portabilité se trouvent également en annexe 1.1.3.

4.2 Les coûts de la PNM et leur recouvrement

La typologie des coûts liés à la Portabilité des Numéros Mobiles, ainsi que leur mode de recouvrement par les opérateurs, figurent en annexe 2 au présent document.

Les principes généraux de répartition des coûts sont les suivants. Chaque opérateur supporte ses coûts propres induits par l'introduction de la PNM dans son réseau et ses systèmes d'information. Les opérateurs donneur et attributaire facturent les coûts de portage à l'acte à l'opérateur receveur. L'Autorité considère que la PNM doit être accessible au plus grand nombre des consommateurs mobiles, et que, si l'opérateur choisit de répercuter tout ou partie de ses coûts de portage à travers un tarif spécifique de la portabilité pour le client final, ce tarif ne saurait, en tout état de cause, être dissuasif.

Certains principes applicables aux tarifs de détail de la portabilité se trouvent également en annexe 1.1.3.

4.3 Les tarifs de terminaison d'appel

Les principes ci-dessous s'appliquent lors de la phase 1 de la PNM.

Communications non GPM vers GPM

La facturation de la terminaison des communications dont le réseau origine est non GPM à destination d'un mobile du GPM est inchangée dans le cas où le numéro demandé n'est pas porté.

Pendant la phase intermédiaire de la PNM (phase 1), les communications depuis un abonné d'un opérateur non GPM vers un abonné GPM porté transitent nécessairement par l'opérateur attributaire du numéro porté, dans la mesure où l'opérateur départ n'a pas de visibilité sur les portages.

Dans ce cadre, la facturation de la terminaison d'une telle communication se fait en deux temps selon le modèle suivant :

1. L'opérateur attributaire du numéro demandé facture son tarif de terminaison à l'opérateur lui ayant transmis l'appel.
2. L'opérateur destinataire facture directement à l'opérateur attributaire le plus petit tarif de terminaison d'appel entre celui de l'opérateur attributaire et celui de l'opérateur destinataire, selon les modalités contractuelles entre les opérateurs du GPM.

Communications entre mobiles du GPM

Les opérateurs mobiles du GPM appliqueront les modalités contractuelles qu'ils auront négociées pour la tarification des terminaisons d'appels mobile vers mobile.

Autres cas de communications

Pour les autres cas de communications, la mise en œuvre de la phase 1 de la Portabilité des Numéros Mobiles n'a pas d'incidence sur le niveau des tarifs d'interconnexion : ceux-ci sont identiques quand l'abonné est un abonné porté entrant et quand il n'est pas porté. Cela est vrai en particulier pour les appels depuis un mobile du GPM vers un poste fixe.

5. Responsabilités des opérateurs

5.1 Responsabilités des opérateurs du GPM

Un document contractuel, reprenant les dispositions des présentes lignes directrices en détaillant les modalités de mise en œuvre de la phase 1 de la PNM ainsi que les engagements réciproques sera signé entre les opérateurs du GPM. Le document contractuel finalisé sera transmis à l'Autorité de régulation des télécommunications.

5.1.1 Responsabilités envers l'ensemble des consommateurs

Les opérateurs du GPM devront mettre en place des outils simples d'accès à l'information sur les numéros mobiles portés. La consultation de bases de données doit permettre de connaître, pour un numéro mobile donné, le nom de l'opérateur de souscription actuel, à l'exclusion de toute autre information. L'actualisation de ces bases devra être régulière, et en tout état de cause de fréquence inférieure à la semaine. Le tarif proposé pour l'accès à ces informations devra être raisonnable.

5.1.2 Responsabilités vis-à-vis des clients

Les opérateurs mobiles devront assurer une information claire et objective de leurs clients en ce qui concerne la portabilité du numéro mobile.

L'opérateur donneur s'efforcera, notamment, d'établir une procédure simple permettant à un client de demander un bon de portage, d'en suivre l'avancement et de connaître le motif d'inéligibilité en cas de refus, ainsi que les moyens pour rendre viable la demande.

L'opérateur receveur a pour obligation d'accepter le portage d'un numéro pour un nouveau client, muni du bon de portage valide, délivré par l'opérateur donneur. Il ne devra en aucun cas soumettre une offre commerciale alternative plus incitative en cas de renonciation au bénéfice de la portabilité, compte non tenu de la facturation proprement dite de la portabilité. La tarification du service de portabilité devra être clairement affichée et non dissuasive.

L'opérateur attributaire d'un numéro porté a pour obligation de router les appels et SMS lui parvenant à destination de ce numéro conformément aux principes de routage évoqués en 4.1 et aux accords d'interconnexion ou d'interopérabilité existants entre les opérateurs.

5.1.3 Responsabilités vis-à-vis de l'Autorité de régulation des télécommunications

Les opérateurs du GPM transmettront selon une périodicité trimestrielle les statistiques concernant les portages de numéros, indiquant le nombre de numéros portés vers les autres opérateurs du GPM, ainsi que le nombre de numéros portés en provenance des autres opérateurs du GPM. Les opérateurs indiqueront, pour les opérations de portabilité sortante, le rapport entre l'ensemble des demandes de portage et le nombre de demandes de portage refusées, en indiquant une répartition sommaire des motivations de refus. Ces données, à usage interne de l'Autorité, seront transmises par voie électronique dans des conditions à définir ultérieurement.

Par exception, l'Autorité pourra faire un usage public du nombre total de numéros portés, sans distinction dans les flux entre opérateurs.

5.2 Responsabilités des opérateurs tiers

La phase 1 de mise en œuvre de la Portabilité des Numéros Mobiles est conçue, dans un souci de rapidité de mise en œuvre, pour être globalement “ transparente ” pour les opérateurs tiers au GPM et n’avoir donc que des incidences minimales sur ces derniers.

Toutefois :

- Les opérateurs de boucle locale et/ou longue distance dont les tarifs de détail font apparaître des différences pour les appels vers les mobiles en fonction de l’opérateur du GPM destinataire devront veiller à délivrer une information claire à leurs clients sur la tarification vers les mobiles, notamment en phase 1 de la PNM.
- Les opérateurs de transit pouvant intervenir dans le transport des communications issues d’un opérateur du GPM sont tenus d’une part de router la communication en tenant compte de l’éventuel préfixe de portabilité, et d’autre part de transporter de façon transparente (sans ajout ni modification) l’information de l’identité du réseau fournie par l’opérateur GPM demandeur de la communication.

5.3 Responsabilités de l’ensemble des opérateurs

La phase cible de la Portabilité des Numéros Mobiles, dite phase 2, est un objectif prioritaire, à réaliser dès que les conditions techniques nécessaires seront réunies. A cet effet, les opérateurs fixes et les opérateurs mobiles devront étudier la mise en place et l’utilisation de la base centralisée des numéros mobiles portés mentionnée au § 2.2 du présent document. Cette base devra être consultable par tout opérateur en mesure d’émettre un appel vers un numéro mobile.

Les travaux préparatoires à la mise en place de cette base centralisée devront débuter avant la fin du troisième trimestre 2002.

Annexe 1 : Le parcours client

A1.1 Principes encadrant l'offre de portabilité

L'offre de portabilité du numéro mobile, permettant à un client abonné à un réseau mobile de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro, est mise en œuvre selon les principes suivants :

A1.1.1 Les obligations contractuelles encadrant l'offre de portabilité

Le bénéfice de la Portabilité des Numéros Mobiles ne peut être obtenu qu'après avoir demandé la résiliation de son contrat vis-à-vis de son opérateur mobile donneur et obtenu un bon de portage de la part de ce dernier. La PNM ne déroge donc pas aux obligations contractuelles du client vis-à-vis de son opérateur d'origine.

A1.1.2 Le périmètre de l'offre de portabilité

La Portabilité des Numéros Mobiles, qui suppose un changement de contrat et un changement d'opérateur, ne comprend pas la portabilité des services dont bénéficiait le client vis-à-vis de son opérateur d'origine. A contrario, le client porté pourra bénéficier de l'accès à l'ensemble des services du nouvel opérateur dont les offres ne doivent pas exclure les clients ayant bénéficié de la portabilité.

Par ailleurs, les opérateurs mobiles devront favoriser au plus tôt l'introduction de la portabilité au sein de leur propre réseau, afin de permettre à leurs clients de conserver leur numéro, quelle que soit l'offre à laquelle ils souhaitent souscrire.

A1.1.3 La tarification de l'offre de portabilité

Les opérateurs donneur et attributaire d'un numéro ne peuvent pas facturer au client final sa demande de portabilité. En particulier, les tarifs d'un opérateur mobile pour les communications à destination des abonnés dont il est attributaire du numéro et qui ont été portés vers un opérateur B ne sauraient différer des tarifs des communications à destination des abonnés non portés de B. Les opérateurs mobiles devront avoir mis à niveau leurs logiciels de facturation pour tous les cas d'appels à partir d'un mobile vers un numéro mobile porté au plus tard le 1^{er} janvier 2004. Les opérateurs mobiles devront particulièrement informer leurs clients de l'ensemble des tarifs applicable lors de cette période de mise à niveau.

Par contre, l'opérateur receveur est libre de facturer tout ou partie des coûts de portage (propres ou qui lui ont été facturés par les opérateurs donneur et attributaire, cf. Annexe 2) au

client final dans son offre de portage entrant, sous réserve que le tarif appliqué reste non dissuasif.

Les offres de détail des opérateurs pour leurs clients portés entrants ne sauraient différer des mêmes offres à destination de leurs clients non portés, hormis l'application de ce tarif à l'acte. En particulier, les tarifs des communications internes au réseau d'un opérateur GPM ne sauraient dépendre du statut (porté entrant / non porté) de l'abonné d'arrivée vis-à-vis de la portabilité.

A1.2 Les deux phases du parcours client

Les deux phases du parcours du client souhaitant faire porter son numéro sont les suivantes.

A1.2.1 La résiliation et le bon de portage

Dans un premier temps, le client s'adresse à l'opérateur donneur pour résilier son contrat et demander le portage de son numéro. Après examen de la situation du client au regard des clauses d'inéligibilité par l'opérateur donneur, ce dernier soit délivre un bon de portage, comprenant le nom du client, son numéro, les noms des opérateurs attributaire et donneur, ainsi que la date de portage et la durée de validité du bon de portage, soit informe le client que le bon de portage ne peut être délivré, en précisant les motifs de cette décision, et en indiquant quelles sont les démarches à accomplir en vue de l'obtention du bon de portage ou les délais à respecter. Dans le cas de la délivrance d'un bon de portage (client et numéro éligible au portage), l'opérateur donneur doit fournir simultanément les modalités de désimlockage du terminal le cas échéant, en accord avec le cahier des charges des opérateurs. Un bon de portage ne pourra être émis si un précédent bon de portage a été émis et est en cours de validité.

Il est recommandé aux opérateurs du GPM de mettre à la disposition de leurs clients des outils d'information de l'avancement de leur dossier.

A1.2.2 L'abonnement chez le nouvel opérateur

Dans un second temps, muni de son bon de portage, le client peut souscrire un nouveau contrat chez l'opérateur de son choix, et peut exercer son droit à la portabilité en lui remettant à cet effet son bon de portage. Le client peut également décider de ne pas utiliser son bon de portage. Les opérateurs sont tenus d'informer les clients que, dans ce dernier cas de figure, à l'issue de la période de validité du bon de portage, le numéro ne pourra plus être porté.

A1.3 Les clauses d'inéligibilité

A1.3.1 Liste des clauses d'inéligibilité

Après s'être assuré du respect, par le client demandant la portabilité, de ses conditions générales, et notamment la possibilité de résilier le contrat, l'opérateur donneur ne peut

refuser la demande de portage que pour des motifs énoncés ci-dessous. Dans tous les cas, le refus de portage devra être expressément signifié au client demandeur, en indiquant avec précision le motif du refus et, le cas échéant, les moyens de rendre à nouveau éligible sa demande de portabilité. Il devra également être indiqué au client demandeur que la demande de résiliation reste valide.

Les motifs d'inéligibilité de la demande de portage pour l'opérateur donneur sont exclusivement les suivants :

1. Incapacité sur la personne demandant le portage : une demande de portage ne pourra être effectuée que par le titulaire du contrat. Les opérateurs donneurs prendront donc toutes les dispositions afin de s'assurer de l'identité du demandeur, en particulier pour le pré-payé.
2. Données incomplètes ou erronées de la demande de portage : les opérateurs mobiles veilleront à respecter des délais raisonnables pour informer leur client des erreurs ou omissions contenues dans leur demande de portage.
3. Impayé au moment de la demande de portage : l'opérateur donneur peut refuser une demande de portage si le client demandeur se trouve en situation d'impayé au moment de la demande, au sens de ses conditions générales de vente.
4. Numéro inactif : l'opérateur donneur peut refuser la demande de portage si le numéro est résilié ou suspendu (vol, ou fraude).

Les demandes de portage seront traitées dans les 15 jours calendaires suivant :

- La date de démarrage du préavis contractuel en regard de la date de résiliation demandée dans le cas des contrats avec abonnements et préavis.
- La date de la demande dans les autres cas.

A1.3.2 Modalités d'application

Le portage est conditionné par le fait que le numéro soit actif le jour de l'opération de portage. Notons qu'en cas de refus d'une demande de portage pour cause d'inéligibilité, la demande de résiliation liée n'est pas annulée a priori, notamment dans le cas des contrats avec abonnement : le client a la possibilité de demander l'annulation de cette demande de résiliation s'il le souhaite auprès de son opérateur donneur.

Pour les contrats avec abonnement, une demande de portage ne pourra être prise en compte par l'opérateur donneur pour motiver un dépassement du délai contractuel théorique de résiliation à l'exception des seuls cas où cela est nécessaire pour permettre une validité effective du bon de portage minimum d'un mois pour les clients et laisser ainsi le temps de la réflexion et de la décision aux clients.

L'opérateur receveur, indépendamment de ses critères habituels d'acceptation de la souscription d'un client, ne peut refuser le portage entrant proprement dit que lorsque le bon de portage remis par le client n'est pas valide : client demandant le portage différent du

titulaire identifié sur le bon, date de validité du bon de portage dépassée, bon de portage falsifié.

Enfin, en cas de portages successifs, l'opérateur attributaire du numéro ne peut en aucun cas refuser le portage : il peut toutefois modifier la date de portage mentionnée sur le bon de portage si des raisons techniques nécessitent la suspension temporaire de la gestion des portages sur ses infrastructures.

A1.4 Délais de portage

A1.4.1 Les délais de portage suivant le type d'abonnement

La suite du traitement, au cas où le bon de portage est délivré (éligibilité), diffère légèrement selon que le client détenait chez l'opérateur donneur un contrat avec ou sans abonnement :

- Dans le cas d'un contrat avec abonnement chez l'opérateur donneur, le bon de portage remis par celui-ci stipule une date de portage correspondant à la date de résiliation calculée par l'opérateur donneur en fonction de ses clauses contractuelles.
- Dans le cas d'un contrat sans abonnement chez l'opérateur donneur, le bon de portage remis par celui-ci stipule une date de portage égale à la date de demande de portage du client plus 60 jours calendaires.

A1.4.2 Validité du bon de portage et modalités pratiques

Ce bon de portage est valable du jour de sa délivrance et jusqu'à 15 jours calendaires avant la date de portage mentionnée, correspondant à la date de résiliation du contrat ; cette dernière période correspond au délai technique prévu pour réaliser les opérations effectives de portage dans les réseaux des opérateurs receveurs et attributaires du numéro considéré. Cette période de validité du bon de portage est celle où le client peut demander le portage auprès d'un autre opérateur.

Lorsqu'une telle demande est faite, l'opérateur receveur confirme la date de portage définitive au client après validation par l'opérateur attributaire. A cette date, le portage est réalisé : le client doit alors insérer la carte SIM de son nouvel opérateur sur son mobile (que ce soit un nouveau mobile ou qu'il ait gardé l'ancien) pour être joignable sur le réseau de son nouveau contrat. La joignabilité du client est, dans la mesure du possible, assurée de manière continue entre l'opérateur donneur et l'opérateur receveur.

Annexe 2 : Les coûts de la PNM et leur recouvrement

A2.1 Les coûts de la PNM

Les opérateurs encourent plusieurs types de coûts liés à la Portabilité des Numéros Mobiles :

- Des coûts de mise en œuvre
- Des coûts de portage
- Des coûts de reroutage des communications.

A2.1.1 Les coûts de mise en œuvre de la PNM

Chaque opérateur supporte des coûts propres induits par l'introduction de la Portabilité des Numéros Mobiles, qu'il s'agisse de coûts d'évolution de son infrastructure (réseau, système d'information, plates-formes de service ...) ou de coûts de marketing-publicité.

A2.1.2 Les coûts de portage

Lors d'une opération, les opérateurs encourent des coûts de portage, notamment :

- Contrôle d'éligibilité, délivrance du bon de portage et opérations techniques de portage pour l'opérateur donneur.
- Opérations de support et opérations techniques de portage propres pour l'opérateur attributaire.
- Opérations techniques de portage pour l'opérateur receveur.
- Système d'information de gestion client liés au portage.

A2.1.3 Les coûts de reroutage

Lors de la phase 1 de la Portabilité des Numéros Mobiles, l'opérateur attributaire d'un numéro porté se verra confier par des opérateurs tiers (opérateurs fixes et opérateurs mobiles dans certains cas) des communications à destination de cet abonné dont il n'est plus l'opérateur de souscription.

L'opérateur attributaire encourt donc des coûts de reroutage par rapport à un schéma (qui sera mis en œuvre lors de la phase 2 de la PNM) où la communication est directement transmise à l'opérateur de souscription.

A2.2 Le recouvrement des coûts de la PNM

A2.2.1 Les coûts de mise en œuvre de la PNM

Les opérateurs doivent prendre en charge les coûts de mise en œuvre de la PNM. En d'autres termes, ces coûts ne doivent être répercutés ni à l'opérateur receveur dans le cas d'un portage sortant ni au client final dans le cas d'un portage entrant.

A2.2.2 Les coûts de portage

L'opération de portage d'un numéro peut faire l'objet d'une facturation à l'acte de la part des opérateurs donneur et attributaire du numéro porté vers l'opérateur receveur de ce dernier. Les coûts facturés correspondent aux coûts de portage.

Ces tarifs devront respecter les principes de non-discrimination et d'efficacité. Les opérateurs du GPM devront chercher à appliquer un tarif commun de ces opérations. Ces tarifs seront consignés dans les documents contractuels de mise en œuvre de la phase 1 de la PNM.

L'opérateur receveur supporte les coûts de portage technique propres à son rôle de receveur. L'Autorité considère que la PNM doit être accessible au plus grand nombre des consommateurs mobiles, et que, si l'opérateur choisit de répercuter tout ou partie de ses coûts de portage à travers un tarif spécifique de la portabilité pour le client final, ce tarif ne saurait, en tout état de cause, être dissuasif.

A2.2.3 Les coûts de reroutage

La facturation des coûts de reroutage des appels par l'opérateur attributaire se fera selon les modalités agréées par les opérateurs du GPM dans un document contractuel de mise en œuvre de la phase 1 de la PNM.

Ces coûts ne sauraient être facturés à l'abonné ayant souscrit à l'offre de portabilité, ni directement par l'opérateur attributaire ni indirectement par l'opérateur de souscription.

Annexe 3 : Les modes de routage

En phase 1, il n'y a pas de partage des données de portage, les opérateurs du GPM n'ayant la visibilité que sur leurs propres portages (sans visibilité des portages réalisés entre les autres opérateurs du GPM) et les opérateurs externes au GPM n'ayant pas de visibilité sur les portages réalisés.

A3.1 Le préfixe de portabilité

Dans ce cadre, les mécanismes de routage vers des numéros portés reposent sur des solutions normalisées au niveau des normes GSM de l'ETSI. Dans le contexte de la portabilité mobile, le numéro du demandé n'est plus suffisant pour acheminer les flux de signalisation et de trafic entre les réseaux lorsque ce numéro a fait l'objet d'un portage. Une information complémentaire permettant le routage est alors nécessaire : cette information est fournie sous la forme du *préfixe de portabilité*, identifiant le réseau de souscription d'un client ayant porté son numéro. Ce préfixe est de la forme '6ABP' pour chaque opérateur du GPM : l'Autorité de régulation des télécommunications réservera une tranche '6AB' pour ces préfixes, le digit 'P' permettant alors d'identifier l'opérateur au sein du GPM, un unique préfixe de portabilité étant utilisé pour chaque opérateur du GPM.

A3.2 Le routage indirect

Dans ce contexte, le principe de routage des communications repose essentiellement sur un mode de *routage indirect* : une communication à destination d'un numéro porté est d'abord routée vers le réseau attributaire du numéro considéré, qui, après consultation de sa base de portabilité et identification de l'opérateur de souscription du demandé, concatène le préfixe de portabilité de l'opérateur de souscription au numéro du demandé et route la communication vers le réseau de souscription du demandé ; en particulier, dans le cas où la communication est issue d'un réseau du GPM, cela signifie que l'opérateur du GPM considéré interroge sa base de portabilité lorsqu'il est également attributaire du numéro demandé.

A3.3 Le routage direct partiel

Les opérateurs du GPM ont libre choix d'optimiser ce mécanisme en retenant un mode de *routage direct partiel* : l'opérateur considéré interroge sa base de données de portabilité pour toute communication émise à partir de son réseau à destination d'un numéro du GPM, pour identifier les éventuelles communications vers des numéros importés sur son réseau ; ainsi, si le réseau de souscription du destinataire est identique au réseau origine de la communication, la communication est traitée au sein du réseau origine, évitant ainsi le phénomène de "tromboning" du routage indirect dans ce cas de communications.

A3.4 Identité du réseau origine

Pour permettre la bonne facturation des terminaisons d'appels entre opérateurs du GPM (cf. § 5.2.4), l'information du numéro demandeur ne suffit plus à identifier le réseau origine de la communication dans le cas où ce numéro est porté : en effet, le numéro identifie l'opérateur attributaire qui n'est plus alors l'opérateur de souscription du client demandeur.

Une évolution de la signalisation est donc rendue nécessaire au sein des opérateurs du GPM pour introduire l'*identité du réseau origine*, indépendamment du numéro demandeur, et permettre ainsi à l'opérateur de terminaison d'une communication de bien facturer l'opérateur de départ, même dans le cas où le demandeur a un numéro porté. Cette information n'est générée que pour les communications émises depuis un réseau du GPM et ne sert que pour les communications à destination d'un autre réseau du GPM.

Annexe 4 : Les contacts de l’Autorité sur la portabilité des numéros

Site de l’ART : **www.art-telecom.fr**

Unité Consommateurs : Armelle Beunardeau, armelle.beunardeau@art-telecom.fr,
01 40 47 71 17

Unité Numérotation : Stéphane Kuna, stephane.kuna@art-telecom.fr,
01 40 47 72 33