

Décision n°2007-0193
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 5 avril 2007
précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles
dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les
collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

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 à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (« directive service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 33-1, L. 34-8, L. 44, L. 36-6, D. 406-18 et D. 406-19 ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment son article 32 ;

Vu le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu la 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) ;

Vu la décision n° 04-1126 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 21 décembre 2004 portant modification des lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) ;

Vu la décision n° 05-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation

Vu la décision n° 05-1085 de l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu la décision n° 2006-0381 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole ;

Vu l'avis de la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques, consultée le 7 février 2007 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des radiocommunications, consultée le 9 février 2007 ;

Après en avoir délibéré le 5 avril 2007,

I. CONTEXTE

I.1 Rappel de la situation avant la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles en Antilles Guyane

Les opérateurs mobiles présents dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy ont demandé, en septembre 2004, à l'Autorité d'intervenir dans le cadre d'une demande d'arbitrage relative à la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles, et plus particulièrement en ce qui concerne le choix du processus client à retenir, à savoir simple ou double guichet.

L'Autorité avait alors indiqué être favorable à la mise en place d'un processus de simple guichet. Cet arbitrage en faveur du simple guichet a été conforté par le fait qu'aucun investissement notable n'avait été réalisé en vue de l'ouverture commerciale d'un tel service par les opérateurs mobiles de la zone concernée.

L'Autorité avait également souhaité attirer l'attention des opérateurs sur les modalités de mise en place d'un tel processus qui, pour répondre aux objectifs assignés à la portabilité, se doit d'être identique pour tous les opérateurs concernés et adapté à l'attente des clients en termes de simplicité.

C'est dans ce cadre que des travaux entre les opérateurs mobiles concernés sous l'égide de l'Autorité ont été menés. Ces travaux ont fait l'objet d'une organisation sous la dénomination « groupe portabilité mobile Antilles Guyane » (« GPMAG »), constitué des cinq opérateurs de communications électroniques mobiles¹.

Les évolutions législatives et réglementaires ont permis de conforter l'approche de l'Autorité concernant le choix d'un processus de simple guichet.

I.2 Cadre réglementaire

La directive « service universel » susvisée dispose, en son article 30, relatif à la portabilité des numéros :

«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

¹ Digicel, Dauphin Telecom, Orange Caraïbe, Outremer Telecom, et St Martin & St Barthélemy Tel Cell SARL.

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 le consommateur ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard de l'utilisation de ces 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 la concurrence, par exemple en fixant une tarification de détail particulière ou commune. »

L'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) dispose :

« Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon. Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion, à des tarifs reflétant les coûts correspondants. »

L'article 59 de la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises ajoute les alinéas suivant à l'article L. 44 du CPCE :

« Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.

« Un décret, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques et du Conseil national de la consommation, précise les modalités d'application des deux alinéas précédents ».

Le décret du 27 janvier 2006 susvisé publié au *Journal officiel* le 28 janvier 2006 introduit dans le code un article D. 406-18. II. qui dispose que :

« Une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prises en application de l'article L. 36-6 précise les modalités d'application du présent article, concernant notamment :

- l'information de l'abonné ;*
- les obligations de qualité de service en matière de portage et le délai maximum d'interruption du service ;*

- les délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de l'abonné ;
- les autres spécifications nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité. »

Par ailleurs, le décret précité prévoit en son article 2 que les nouvelles dispositions entrent en vigueur le 1^{er} avril 2006 pour les numéros non géographiques mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy.

I.3 Objet de la présente décision

La mise en œuvre au 1^{er} avril 2006 des nouvelles dispositions législatives et réglementaires précitées ont nécessité d'importants travaux réalisés par les opérateurs mobiles de la zone Antilles Guyane dans le cadre du GPMAG.

Le GPMAG a été organisé en plusieurs groupes de travail en fonction des missions suivantes :

- le groupe processus client : définition du processus de portabilité du point de vue de l'abonné et du point de vue des opérateurs ;
- le groupe système d'information : spécification des besoins d'échanges inter opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en Antilles-Guyane. Il s'agit notamment d'une description informatique des besoins du groupe de travail processus client.
- le groupe réseau : détermination des interfaces techniques entre les réseaux concernés par la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles, en prenant compte du mode de routage direct entre les opérateurs du GPMAG.
- le groupe économie et reversement : définitions des principes de facturation inter opérateur des communications et des actes de portage.

Les travaux menés par le GPMAG d'une part, et les évolutions législatives et réglementaires des conditions de la portabilité déjà réalisées ou décidées d'autre part, ont permis de retenir les principes suivants pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles dans la zone Antilles Guyane :

- Un processus client sur la base d'un système de simple guichet : l'abonné demande directement au nouvel opérateur (ci-après « l'opérateur receveur ») de son choix la portabilité de son numéro, à charge pour cet opérateur de résilier le contrat existant entre le client et son opérateur d'origine (ci-après « l'opérateur donneur ») ;
- Le portage effectif intervient dans un délai nominal de 6 jours calendaires et dans les 10 jours calendaires maximum suivant la demande de l'abonné (sauf demande expresse) ;
- Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat entre l'opérateur donneur et l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.

D'un point de vue juridique, si la portabilité des numéros mobiles est un droit pour l'abonné, ce droit induit l'obligation pour chaque opérateur de répondre favorablement à de telles demandes. C'est pourquoi il appartient désormais à l'Autorité de formaliser, au vu du

lancement de la portabilité en Antilles-Guyane et des travaux menés jusqu'à présent, la définition des obligations des opérateurs mobiles dans la zone précitée.

L'objet de la présente décision est donc de préciser, conformément à l'article D. 406-18 II du CPCE, ces obligations, qui se décomposent entre :

- obligations individuelles, opposables à chaque opérateur ;
- obligations régissant les relations inter-opérateurs.

La portabilité dite simple guichet est effective dans les départements de la Guadeloupe, Martinique et Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy depuis le 1^{er} avril 2006, conformément à l'article 2 du décret n°2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L. 44 du CPCE.

L'Autorité s'est attachée à ce que cette décision s'inscrive en cohérence avec d'une part les travaux menés par les acteurs au sein du GPMAG et d'autre part avec la mise en œuvre effective de la portabilité en Antilles-Guyane depuis le 1^{er} avril 2006².

Cette décision a donc pour objet de consolider la pratique existante de la portabilité dans ces départements en lui apportant un socle juridique stable.

Les obligations individuelles des opérateurs portent notamment sur les modalités de mise à disposition des informations nécessaires au portage d'un numéro pour un abonné et à son information sur les conséquences d'une demande de portabilité.

Les obligations régissant les relations inter-opérateurs définissent principalement les modalités techniques de gestion des flux inter-opérateurs suite à une demande de portabilité d'un abonné.

II. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE LA PORTABILITE MOBILE ANTILLES GUYANE ET ENJEUX

Ainsi qu'elle l'a rappelé précédemment, l'Autorité considère que la portabilité des numéros est un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché, nécessitant la mise en œuvre d'un processus souple, rapide et simple pour l'abonné souhaitant conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce sans entraîner de renforcement implicite des mécanismes de fidélisation des abonnés par les opérateurs.

A cette fin et à la différence d'un changement classique d'opérateur, la portabilité nécessite la mise en œuvre d'une coordination et de procédures communes entre les opérateurs concernés s'agissant du traitement d'une demande de conservation du numéro.

Les paragraphes ci-après ont pour objet d'explicitier les dispositions relatives au processus prévu pour la portabilité des numéros mobiles aux Antilles Guyane au regard des enjeux.

² Ces travaux menés ont été matérialisés par la conclusion, le 29 mars 2006, d'un protocole d'accord relatif à la portabilité des numéros mobiles en Antilles-Guyane signé par les opérateurs du GPMAG.

2.1 La mise en œuvre d'un processus simple pour l'abonné et pour les opérateurs

Le processus de portabilité dite simple guichet permet à l'abonné de contacter directement le nouvel opérateur de son choix en lui permettant de réaliser l'ensemble des démarches administratives relatives à sa demande de portabilité et de résiliation de son ancien contrat auprès de son opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur et notamment résilier le contrat conclu avec l'abonné.

La mise en œuvre d'un tel système nécessite pour les opérateurs concernés (donneur et receveur) le développement de relations spécifiques afin de traiter la demande de l'abonné.

2.2 Le respect du délai de portage fixé à 10 jours calendaires maximum

Les dernières évolutions législatives et réglementaires ont limité le délai de portage à 10 jours calendaires maximum, sauf demande expresse de l'abonné. Les travaux menés par les opérateurs du GPMAG ont permis de définir un délai nominal de portage³ dans le cadre du processus de portabilité de 6 jours calendaires.

Ce délai court, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, à compter de l'expiration des délais prévus en application du code de la consommation lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétraction ou de renonciation.

Par ailleurs, les travaux au sein du GPMAG ont permis de définir que chaque opérateur concerné par une demande de portabilité doit respecter des délais maximums en ce qui concerne les échanges inter-opérateurs et ce, afin de permettre de satisfaire l'obligation relative au délai maximum de portage précédemment cité. Ainsi, pour une demande de portabilité dite « cas simple » correspondant à une demande de 3 numéros maximum, l'opérateur receveur doit envoyer cette demande à l'opérateur donneur dans les 8 heures ouvrées dans 80% des cas et jamais plus de 12 heures ouvrées dans tous les cas. Pour une demande dite « cas complexe » (4 numéros et plus), l'opérateur receveur doit envoyer cette demande à l'opérateur donneur dans les 8 heures ouvrées dans 80% des cas et jamais plus de 16 heures ouvrées dans tous les cas.

Suite à la réception de cette demande, l'opérateur donneur vérifie l'éligibilité de cette demande et renvoie sa réponse à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais. Ainsi, pour un cas simple, l'opérateur donneur doit envoyer sa réponse dans les 8 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 16 heures ouvrées dans tous les cas. Pour un cas complexe, l'opérateur donneur doit envoyer sa réponse dans les 16 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 24 heures ouvrées dans tous les cas.

Suite à la réception de la réponse d'éligibilité, l'opérateur receveur dispose d'un délai de 6 heures ouvrées dans 80% des cas et jamais plus de 8 heures ouvrées dans tous les cas pour transmettre les informations nécessaires au portage du numéro à l'ensemble des opérateurs mobiles du GPMAG.

³ Le délai nominal correspond à une demande de portabilité dite cas simple c'est-à-dire comprenant 3 numéros maximum pour une même demande.

La notion d'*heure ouvrée* est définie au protocole d'accord signé par les opérateurs du GPMAG comme « *les heures travaillées c'est-à-dire : du lundi au vendredi sauf jours fériés et chômés nationaux et spécifiques à la zone Antilles-Guyane* »⁴, soit de 8h à 18h⁵ et plus précisément de 8h à 12h et de 14h à 18h.

2.3 Les modalités de refus d'une demande de portabilité par les opérateurs

Tout abonné peut, en principe, changer d'opérateur en conservant son numéro. Il convient toutefois de prendre en compte certaines situations pour lesquelles la portabilité n'est pas envisageable.

Seul l'opérateur receveur ou l'opérateur donneur peut refuser une demande de portabilité pour des motifs légitimes.

Ainsi, l'opérateur receveur peut refuser la portabilité entrante en cas de demande de portabilité incomplète ou erronée et il lui incombe de vérifier que le demandeur de la portabilité est bien le titulaire du numéro mobile à porter (ou une personne dûment mandatée par celui-ci).

Quant à l'opérateur donneur, il vérifie notamment que la demande de portabilité porte sur un numéro mobile concordant avec l'identité du titulaire correspondant. Il peut également refuser la demande de portabilité pour d'autres motifs que le GPMAG a définis en se fondant sur la décision n°04-1126 susvisée, relative à une demande de portabilité de numéro mobile en métropole.

Néanmoins, l'Autorité porte une attention toute particulière sur le motif d'inéligibilité relatif au critère de numéro inactif. En effet, la dernière définition donnée dans la décision précitée précisait que les numéros mobiles « *résiliés ou suspendus (vol ou fraude)* » n'étaient pas éligibles à la portabilité.

Pour autant, l'Autorité considère qu'un numéro qui fait l'objet d'une demande de suspension temporaire, du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné suite par exemple à une perte ou un vol de terminal, ne doit pas être considéré comme inactif étant donné que ce dernier ne fait pas l'objet d'une interruption pérenne du service ni d'une résiliation et que ce numéro est toujours affecté à l'abonné. Il est donc important de ne pas créer une barrière artificielle à la portabilité dans ces circonstances.

Enfin, les cas de suspension temporaire à l'initiative de l'opérateur sont en général liés à l'existence d'un litige (existence d'impayés notamment) entre l'opérateur et son abonné. L'Autorité a déjà eu l'occasion de préciser que, conformément aux textes en vigueur, le droit à la portabilité du numéro ne pouvait pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné et ne pourrait constituer une voie supplémentaire pour obtenir, le cas échéant, le recouvrement des sommes impayées.

⁴ Annexe 1 du protocole d'accord intitulée « Processus Client Guichet Unique ».

⁵ Annexe 5 du protocole d'accord intitulée « Cadrage et organisation inter opérateurs ».

2.4 Eléments nécessaires au traitement d'une demande de portabilité d'un abonné

Les travaux menés par le GPMAG ainsi que l'expérience acquise par l'Autorité dans le cadre de la mise en œuvre de la portabilité simple guichet ont montré la nécessité pour l'abonné d'avoir, dans le cadre de sa demande, une information aussi claire et précise que possible, ce qui doit se traduire par des dispositions spécifiques en ce qui concerne l'opérateur receveur d'une part et l'opérateur donneur d'autre part.

Pour effectuer une demande de portabilité, l'abonné doit fournir, *notamment*, à l'opérateur receveur deux informations que sont :

- le numéro mobile (de la forme *06ABPQMCDU* ci-après « MSISDN ») objet de la demande ;
- l'identité du titulaire du MSISDN (c'est-à-dire pour les abonnés mobiles grand public les nom(s) et prénom(s) ; pour les abonnés mobiles entreprises (toute personne morale) la dénomination sociale et/ou le code « SIREN » et le nom du gestionnaire de flotte à qui a été affectée un numéro mobile).

Ainsi, il appartient à l'opérateur receveur, responsable de l'ensemble des procédures administratives, de s'assurer de la capacité du demandeur à faire une demande de portabilité sur un numéro mobile donné.

2.5 Les risques associés à la méconnaissance des conséquences d'une demande de portabilité

Il est nécessaire que l'abonné soit au fait des conséquences du portage effectif de son numéro. Dans ce cadre, l'Autorité considère justifiée l'obligation faite aux opérateurs receveurs d'informer l'abonné, avant l'acceptation de sa demande, sur les aspects suivants :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Enfin, pour donner un maximum de visibilité à l'abonné dans le cadre de sa demande, l'opérateur receveur l'informe de la date et de la plage horaire du portage de son numéro et ce, dans le cadre des dispositions légales relatives au délai maximum d'un portage. De même, lorsque l'opérateur donneur notifie à l'opérateur receveur l'inéligibilité de la demande, ce dernier doit en informer l'abonné dans les meilleurs délais tout en précisant le motif.

2.6 Les risques associés à la reconquête d'un abonné suite à une demande de portabilité

Lors de sa mise en œuvre pratique, la portabilité induit un échange d'informations entre opérateurs receveur et donneur suite à la demande d'un abonné. Ainsi, le processus de portabilité de « simple guichet » permet au demandeur de déléguer la gestion de sa demande de résiliation auprès de l'opérateur receveur, facilité qui déroge au processus classique de changement d'opérateur (sans portabilité), mais qui est indispensable pour offrir un processus simple et fluide pour l'abonné.

Or, cette procédure permet également de porter à la connaissance de l'opérateur donneur la volonté de son abonné de porter son numéro et donc de résilier le contrat afférent à la ligne objet de la demande de portabilité.

D'une manière générale, l'Autorité rappelle que, conformément aux dispositions de l'article D. 99-6 du CPCE, « *les opérateurs disposant d'informations dans le cadre d'une négociation ou de la mise en œuvre d'un accord d'interconnexion ou d'accès ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel.* »

Ainsi les informations relatives à la demande de portabilité de l'abonné, et donc de sa demande de résiliation, ne doivent pas fournir à l'opérateur donneur un avantage concurrentiel sur le marché de détail, notamment par rapport à l'opérateur receveur.

Par conséquent, l'opérateur donneur ne peut transmettre à ses services commerciaux, les informations mises à sa disposition qu'après validation de l'éligibilité de la demande de portabilité du demandeur et à la transmission de cette information à l'opérateur receveur et ce, dans le seul but de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l'abonné à l'opérateur donneur.

Par ailleurs, la mise en place d'un système SMS permet un traitement automatisé d'informations nécessaires à toute demande de portabilité pour les abonnés mobiles. Ces informations sont : l'identité du titulaire du numéro mobile, le numéro mobile concerné et la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue.

Dans ce cadre, ce système automatisé a pour objet exclusif de diffuser ces informations et ne peut donc, conformément au principe de finalité, être utilisé par les opérateurs pour d'autres actions. Ainsi, le système SMS n'a pas pour but d'être utilisé en tant qu'instrument commercial, comme par exemple, la détection d'un abonné envisageant de quitter son opérateur, ce qui constituerait un abus par rapport à la finalité de cette fonctionnalité.

2.7 Les risques liés à la double facturation et au double engagement de l'abonné

La mise en œuvre d'un processus simple et rapide de portabilité pour l'abonné peut induire un risque de double engagement et de double facturation dans les cas où l'abonné n'aurait pas conscience d'être soumis à une durée minimale d'engagement auprès de son opérateur donneur lors de sa souscription auprès de l'opérateur receveur.

En effet, un abonné auquel les dispositions contractuelles relatives à la durée minimale d'engagement sont toujours opposables, se verra facturé lors de la résiliation de son contrat avec l'opérateur donneur les sommes dues au titre de ces dispositions. A l'instar du marché mobile métropolitain, ce risque est également conséquent dans la zone Antilles Guyane.

Il est donc important que l'abonné soit informé, en amont de sa souscription (avec demande de portabilité) auprès de l'opérateur receveur, de la durée d'engagement éventuellement restante au titre de son contrat auprès de l'opérateur donneur.

C'est pourquoi, l'Autorité impose aux opérateurs la mise en place, dans le cadre des modalités relatives à la mise à disposition d'informations aux abonnés mobile, d'un mécanisme permettant à ces derniers de connaître facilement la date de fin de la période minimale d'engagement lorsque celle-ci existe, et ce, sans pour autant renforcer les risques de reconquête du client par l'opérateur donneur inhérents au double guichet. L'abonné sera donc informé notamment de la date de fin d'engagement de son contrat avec son opérateur donneur par l'envoi d'un SMS faisant suite à l'appel à un serveur dédié.

Par ailleurs, il est à noter que contrairement à la métropole, les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélémy ne mettent pas en œuvre de « Relevé d'Identité opérateur » (« RIO »)⁶, code qui a pour but de protéger les opérateurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro objet de la demande de portage. En effet, la conceptualisation du RIO en métropole a été tardive par rapport à la mise en œuvre et le lancement du processus de portabilité simple guichet dans la zone Antilles Guyane (1^{er} avril 2006). En outre, le processus de portabilité dans la zone précitée est actuellement dans une phase d'observation et aucun élément ne montre la nécessité de mettre en œuvre le RIO.

Néanmoins, à la lumière du bilan faisant suite au lancement du RIO en métropole, et eu égard à celui de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles dans la zone Antilles Guyane, l'Autorité étudiera l'opportunité de la mise en œuvre du RIO s'il est avéré qu'il est dans l'intérêt des consommateurs des départements concernés.

III. DESCRIPTION GENERALE DU PROCESSUS DE PORTABILITE D'UN NUMERO MOBILE EN ANTILLES GUYANE

L'objet de cette partie est de décrire de manière générale le processus de portabilité des numéros mobiles dans la zone Antilles Guyane mis en œuvre dans le cadre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires.

Cette description porte sur le processus, du point de vue de l'abonné d'une part et du point de vue des opérateurs concernés par une demande de portabilité d'autre part.

3.1 Du point de vue d'un abonné

Du point de vue de l'abonné, le processus de portabilité correspond à trois étapes distinctes que sont :

- la phase de souscription d'une nouvelle offre avec demande de portabilité auprès de l'opérateur receveur ;
- la phase de suivi de la demande correspondant à la confirmation de la validité de la demande ;

⁶ Le RIO a pour objet une meilleure identification du numéro mobile et du contrat de service qui lui est attaché, durant le processus inter-opérateurs d'exécution de la demande de portabilité (Cf. décision n°06-0381 de l'Autorité en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole).

- la phase de portage (« bascule ») correspondant à l'ouverture de la ligne chez l'opérateur receveur, à la résiliation de la ligne de l'opérateur donneur et à la prise en compte de ce portage par l'ensemble des opérateurs du GPMAG.

3.1.1 La phase de souscription d'une offre avec demande de portabilité

Lors d'une souscription à une offre auprès d'un opérateur receveur, l'abonné présente concomitamment une demande de portabilité du numéro. Après avoir été informé par l'opérateur receveur des conséquences de sa demande de portabilité et des modalités d'acceptation de celle-ci, l'abonné le mandate pour effectuer l'ensemble des actions et actes juridiques nécessaires à sa demande de portabilité, élément permettant à l'opérateur receveur de se charger pour le compte du demandeur de l'ensemble des modalités de mise en œuvre de sa demande auprès de l'opérateur donneur. Par là même, l'opérateur receveur devient le seul interlocuteur de l'abonné concernant sa demande de portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa souscription.

Dans ce cadre, l'opérateur receveur informe l'abonné des conditions nécessaires à la réussite du portage (« conditions d'éligibilité ») et l'informe des conséquences de sa demande :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement dont l'information est disponible par le biais du serveur SMS ;
- les modalités d'accès par l'abonné au serveur SMS.

L'abonné a la possibilité d'appeler un serveur SMS dédié l'informant notamment de la date de fin d'engagement de son contrat si elle existe et n'est pas échue, afin que celui-ci souscrive un nouveau contrat tout en ayant connaissance de la possibilité d'être dans une situation de double engagement.

L'opérateur receveur vérifie la capacité de l'abonné à demander la conservation de son numéro. Si l'ensemble de ces conditions est respecté, l'opérateur receveur finalise la demande de l'abonné en lui indiquant la date et la plage horaire à laquelle le portage sera réalisé, ce jour correspondant à un jour ouvré (du lundi au vendredi compris sauf jours fériés⁷). Le délai de portage nominal est de 6 jours calendaires et ne peut être supérieur à 10 jours sauf si l'abonné indique à l'opérateur receveur une date spécifique (exemple : une date correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur).

Toutefois, si les dispositions du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables, le délai de portage précité ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit.

⁷ On entend par « jours fériés », les jours fériés et chômés nationaux ainsi que ceux spécifiques et communs à chacun des trois départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy.

L'opérateur receveur vérifie la conformité de la demande de portabilité avec le plan national de numérotation⁸ et notamment la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur.

3.1.2 La phase de suivi de la demande de portabilité

Suite à la souscription avec demande de portabilité de l'abonné, deux situations peuvent se présenter en fonction de « l'éligibilité » ou non de sa demande. En effet, l'opérateur receveur doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

L'opérateur donneur vérifie l'identité du demandeur, il contrôle également à partir de chaque numéro mobile contenu dans la demande :

- s'il n'y a aucune autre demande de portage en cours pour le numéro examiné ;
- si le numéro est actif au moment de l'examen d'éligibilité.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur afin de finaliser la demande de l'abonné.

A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'opérateur receveur du (des) motif(s) d'inéligibilité de cette demande. L'abonné est informé par ce dernier dans les meilleurs délais du (des) motif(s) d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre éligible sa demande.

Dans une telle situation, l'Autorité recommande à l'opérateur receveur d'informer l'abonné des conséquences de l'inéligibilité de sa demande de portabilité sur sa souscription.

3.1.3 Le jour du portage du numéro

Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné, après avoir changé de carte « SIM », est à même de téléphoner avec sa nouvelle offre et de recevoir des appels sur le même numéro.

La période d'interruption de service est définie comme la période pendant laquelle l'abonné ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants et sortants) que ce soit chez l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur.

Sur ce point, l'Autorité a encouragé, durant les travaux menés par le GPMAG, à ce que la durée d'interruption de service soit la plus courte possible pour les abonnés et homogène quels que soient les opérateurs concernés. C'est dans ce cadre qu'a été déterminée, en adéquation avec les possibilités techniques des opérateurs, une durée d'interruption de service ne pouvant, le jour du portage, dépasser deux heures.

Enfin, l'Autorité étudiera la possibilité de réduire ce délai d'interruption de service.

⁸ En vertu de la décision 05-185 en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, l'Autorité attribue des ressources en numérotation *distinctes* pour chacune des trois zones géographiques suivantes : département de la Guyane, département de la Martinique et ensemble formé par le département de la Guadeloupe et des collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy.

3.2 Du point de vue d'un opérateur

Dans le cadre d'une demande de portabilité, les opérateurs concernés doivent nécessairement communiquer selon un protocole commun dont l'objet est de permettre la réalisation du portage.

A cette fin, chaque opérateur du GPMAG est concerné par la réalisation d'un portage et doit effectuer des opérations nécessaires à la réalisation de la bascule afin d'offrir une bonne qualité de service du point de vue de l'abonné le jour du portage effectif.

Les opérateurs mobiles du GPMAG ont décidé de mettre en œuvre le routage direct⁹ pour les appels mobiles à destination des numéros mobiles portés intra GPMAG. Dans ce cadre, les opérateurs receveur, donneur, attributaire¹⁰ mais également l'ensemble des opérateurs mobiles de la zone Antilles Guyane (cités ci-après « opérateurs mobiles tiers ») sont informés de la réalisation du portage effectif d'un numéro mobile.

Par ailleurs, contrairement à la métropole, il est à noter qu'il n'existe pas pour la zone Antilles Guyane, à la date de la présente décision, d'entité de gestion commune de la portabilité. Dès lors, afin d'assurer la cohérence des données entre tous les opérateurs mobiles, une opération de consolidation et d'actualisation des informations des numéros portés entre les opérateurs du GPMAG, est effectuée de manière synchronisée et régulière.

3.2.1 La phase de souscription d'une offre avec demande de portabilité

L'opérateur receveur envoie à l'opérateur donneur les informations nécessaires à la demande de l'abonné. Ces informations, nécessaires à la vérification de l'éligibilité de la demande de l'abonné par l'opérateur donneur, sont :

- le numéro mobile (« MSISDN ») ;
- l'identité du titulaire ;
- la date ainsi que la tranche horaire durant laquelle se déroulera le portage du numéro.

3.2.2 La phase de suivi de la demande de portabilité

A la réception de la demande de portabilité, l'opérateur donneur vérifie l'éligibilité de la demande de l'abonné et renvoie sa réponse à l'opérateur receveur.

En cas d'inéligibilité de la demande de l'abonné, l'opérateur donneur indique de manière claire et précise le motif d'inéligibilité de cette demande à l'opérateur receveur.

Suite à une réponse d'éligibilité positive par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur se charge de confirmer à l'opérateur donneur ainsi qu'à l'ensemble des opérateurs mobiles (attributaire et tiers) du GPMAG la date et la tranche horaire du portage du numéro concerné afin de mettre à jour leurs bases de numéros portés dans l'objectif de pratiquer le routage direct.

⁹ On entend par routage direct la capacité d'acheminer le trafic à destination d'un numéro porté sans passer par l'opérateur attributaire du numéro concerné.

¹⁰ L'opérateur attributaire est, indépendamment du nombre de portages réalisés (si le numéro n'a jamais été porté, les rôles de l'attributaire et du donneur sont effectués par le même opérateur), toujours le même pour le même numéro mobile.

Par ailleurs, le principe de simple guichet implique que seul l'opérateur receveur a la possibilité de réaliser, pour le compte de l'abonné, les actes administratifs nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce contexte, l'opérateur receveur est le seul opérateur pouvant annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation qui découle de la demande de portabilité est *de facto* annulée.

L'abonné qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son opérateur sort du processus de portabilité « simple guichet » pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun conformément aux conditions générales de vente souscrites auprès de l'opérateur.

3.2.3 Le jour du portage du numéro

Conformément aux travaux techniques menés au sein du GPMAG, il a été défini un système se découpant en trois opérations distinctes et nécessaires pour le jour du portage du numéro et qui sont décrites ci-après.

- L'opérateur receveur active le numéro porté sur son réseau et effectue les opérations de mise à jour de son réseau. La finalisation de cette étape coïncide avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des appels sortants ;
- Les opérateurs mobiles tiers effectuent les opérations de mise à jour de leurs réseaux afin de permettre le routage direct des appels à destination du numéro porté ;
- L'opérateur donneur résilie le numéro et met à jour son réseau. Cette étape se caractérise par l'impossibilité pour l'abonné d'émettre des appels à partir du réseau de son opérateur donneur ;
- Tous les opérateurs mobiles du GPMAG confirment l'opération de bascule, par voie électronique à l'opérateur receveur en utilisant les flux des systèmes d'information.

Afin d'assurer une qualité de service efficiente et une durée d'interruption de services réduite pour l'abonné le jour du portage, et ce en corrélation avec la capacité technique des acteurs du GPMAG, l'Autorité a déterminé que la durée maximale d'interruption de service en émission ou en réception le jour du portage ne pourra être supérieure à deux heures.

3.3 Evolutivité des obligations des opérateurs

Afin d'améliorer notamment la qualité de service offerte aux abonnés, l'Autorité étudiera, postérieurement à la mise en œuvre de la présente décision dans le cadre d'un bilan qui sera mené en concertation avec les opérateurs mobiles concernés, la nécessité de renforcer les obligations de qualité de service des opérateurs en ce qui concerne plus particulièrement :

- la mise à disposition d'information, qui définit la période d'accessibilité du serveur SMS pour l'abonné ainsi que le délai d'envoi de la notification via SMS suite à l'interrogation de ce système par l'abonné ;
- la mise en œuvre du RIO ;
- les délais d'échange d'informations entre les opérateurs suite à une demande de portabilité.

DECIDE :

CHAPITRE I : DEFINITIONS

Article 1. - Définitions

Pour l'application de la présente décision, on entend par :

- 1°) Numéro mobile : numéro non géographique de la forme *06ABPQMCDU* utilisé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par la décision n°05-1085 du 15 décembre 2005 susvisée de l'Autorité.
- 2°) Opérateur mobile : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- 3°) Abonné mobile : personne physique ou morale utilisant le service fourni par un opérateur mobile et à laquelle a été affecté un numéro mobile.
- 4°) Offre mobile entreprise : toute offre de services mobiles non accessible à une autre entité que les entreprises, associations ou entités publiques.
- 5°) Abonné mobile identifié par un SIREN : tout abonné dont le code SIREN a été enregistré par l'opérateur mobile dans sa base de données des abonnés.
- 6°) Abonné mobile entreprise : tout abonné ayant souscrit à une offre mobile entreprise, ainsi que tout abonné mobile identifié par un SIREN.
- 7°) Abonné mobile grand public : abonné ne répondant pas à la définition de l'abonné mobile entreprise.
- 8°) Identité du titulaire : il s'agit pour l'abonné mobile grand public des nom(s) et prénom(s) ; pour l'abonné mobile entreprise de la dénomination sociale et/ou du code SIREN et du nom du gestionnaire de flotte à qui a été affectée un numéro mobile.
- 9°) Portabilité ou conservation d'un numéro mobile : droit pour un abonné, lorsqu'il change d'opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel opérateur mobile, dans le respect des règles d'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.
- 10°) Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son propre système d'information et l'opérateur attributaire ainsi que les opérateurs mobiles tiers prennent acte de ce transfert et mettent à jour leurs propres systèmes d'information.

- 11°) Numéro mobile actif : tout numéro mobile affecté à un abonné mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné.
- 12°) Numéro mobile inactif : tout numéro mobile qui n'est pas un numéro mobile actif.
- 13°) Cas simple : il s'agit de toute demande de portabilité faite par l'abonné auprès de l'opérateur receveur comprenant entre un et trois numéros mobiles maximum.
- 14°) Cas complexe : il s'agit de toute demande de portabilité faite par l'abonné auprès de l'opérateur receveur concernant plus de trois numéros mobiles.

Article 2. - Champ d'application

La présente décision s'applique, conformément aux dispositions du plan national de numérotation, aux opérateurs attributaires de numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy et aux opérateurs bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros dans les départements et / ou collectivités précitées.

CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

Article 3. - Dispositions générales

Les opérateurs mobiles mettent à disposition de leurs abonnés les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro en cas de changement d'opérateur.

La demande de conservation du numéro est adressée par l'abonné à l'opérateur receveur dans les formes précisées par celui-ci. Cette demande ne peut-être qu'accessoire à la souscription d'un contrat de service mobile. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation de ce contrat est conditionnée au portage effectif du numéro.

L'opérateur receveur s'assure de la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver un numéro mobile. Avant d'accepter la demande, il informe le demandeur des conséquences du portage effectif du numéro et de la possible inéligibilité de sa demande. Il informe également le demandeur de la date prévue pour le portage effectif du numéro. Si l'opérateur donneur informe l'opérateur receveur que la demande est inéligible, celui-ci en informe l'abonné dans les meilleurs délais.

Article 4. - Inéligibilité de la demande de conservation du numéro

I. L'opérateur receveur ne peut refuser la demande de l'abonné de conservation du numéro que dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
 - Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro mobile objet de la demande et l'identité du titulaire.
- II. L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné que dans les cas suivants :
- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro mobile objet de la demande et l'identité du titulaire.
 - Numéro mobile inactif au moment de la demande de conservation du numéro par le demandeur : la demande doit porter sur un numéro actif.
 - Numéro mobile inactif, après que le numéro ait été déclaré éligible et avant la date de portage du numéro : la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif la veille du jour de portage.
 - Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.
- III. En cas d'incident technique exceptionnel impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATIONS A L'ABONNE

Article 5. - Obligation de mise à disposition d'information aux abonnés

I. Les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés mobiles un serveur SMS accessible par un numéro dédié. L'appel au départ de la ligne mobile de l'abonné vers le serveur SMS génère automatiquement l'envoi d'un SMS sur la ligne concernée. Ce serveur spécifique à la portabilité des numéros doit être librement et gratuitement accessible depuis la ligne mobile de l'abonné sans imposer une authentification préalable de l'appelant.

Le contenu du SMS informe successivement l'appelant :

- o de l'identité du titulaire du numéro mobile ;
- o du numéro mobile ;
- o le cas échéant, la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue.

Le serveur SMS a pour seule finalité la mise à disposition des informations précitées. Il ne peut pas, conformément au principe de finalité, être utilisé par les opérateurs pour des actions autres, et notamment de fidélisation de leurs abonnés.

Le serveur SMS est accessible pour tout abonné mobile, dans les meilleurs délais et au maximum, dans les sept jours calendaires qui suivent l'activation du numéro de l'abonné.

Les opérateurs rendent public les numéros permettant d'accéder au serveur SMS.

Dans le cas d'un abonné mobile, le message délivré par le serveur SMS est le suivant :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement non échue à la date d'interrogation du serveur dédié par l'appelant : « [Nom] [Prénom] est titulaire du n° [06ABPQMCDU] dont la date de fin d'engagement du contrat est le [JJ/MM/AAAA]. » ;
- dans les autres cas : « [Nom] [Prénom] est titulaire du n° [06ABPQMCDU] dont le contrat est non soumis à ce jour à une date de fin d'engagement. »

où « [Nom] » est le patronyme du titulaire du contrat, tronqué après le 40^{ème} caractère le cas échéant ; [Prénom] est les 10 premières lettres du prénom du titulaire du contrat ; [06ABPQMCDU] est le numéro mobile du titulaire du contrat ; [JJ/MM/AAAA] désigne la date de fin de la durée minimale d'engagement du contrat associé au numéro appelant.

Dans le cas où il s'agit d'un abonné mobile entreprise, le message délivré par le serveur SMS est le suivant :

- lorsqu'il existe une clause de durée d'engagement non échue à la date d'interrogation du système automatisé : « [dénomination sociale] est titulaire du n° [06ABPQMCDU] dont la date de fin d'engagement du contrat est le [JJ/MM/AAAA]. » ;
- dans les autres cas : « [dénomination sociale] est titulaire du n° [06ABPQMCDU] dont le contrat est non soumis à ce jour à une date de fin d'engagement. »

où « [dénomination sociale] » est le dénomination de la personne morale titulaire du contrat, tronqué après le 50^{ème} caractère le cas échéant ; [06ABPQMCDU] est le numéro mobile du titulaire du contrat ; [JJ/MM/AAAA] désigne la date de fin d'engagement du contrat associé au numéro appelant.

L'abonné mobile a la possibilité de consulter plusieurs fois le serveur SMS dédié à la portabilité.

II. La mise à disposition par les opérateurs des informations du I. du présent article est gratuite pour le demandeur.

III. Les I et II du présent article entrent en vigueur le 1^{er} septembre 2007.

Article 6. - Obligations d'information de l'abonné par l'opérateur receveur

I. Avant d'accepter la demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur informe l'abonné des modalités suivantes relatives à sa demande de portage :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- Les modalités d'accès au serveur SMS qui permet à l'abonné de vérifier l'existence, le cas échéant, d'une date de fin de durée minimale d'engagement non échue.

L'opérateur receveur informe le demandeur de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro, qui doit, sauf demande expresse de l'abonné, intervenir dans un délai maximum de 10 jours conformément à l'article D. 406-18 I. du code des postes et des communications électroniques.

II. Lorsque l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur en informe l'abonné en précisant le motif dans les meilleurs délais.

CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

Article 7. - Obligations de qualité de service sur la mise à disposition d'information

Le serveur SMS dédié à la portabilité mis en place par chaque opérateur doit être accessible au minimum de 8h00 à 20h00 tous les jours de l'année.

L'envoi du SMS doit avoir lieu dans les deux minutes qui suivent l'appel du demandeur dans 80% des cas et dans les cinq minutes dans 99% des cas.

Article 8. - Obligations de qualité de service suite à la demande de l'abonné

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur doit la transmettre à l'opérateur donneur dans les meilleurs délais et au maximum :

- pour un cas simple (maximum 3 numéros) : 8 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 12 heures ouvrées dans tous les cas ;
- pour un cas complexe (4 numéros et plus) : 8 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 16 heures ouvrées dans tous les cas.

II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et au maximum :

- pour un cas simple (maximum 3 numéros) : 8 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 16 heures ouvrées dans tous les cas ;
- pour un cas complexe (4 numéros et plus) : 16 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 24 heures ouvrées dans tous les cas.

III. Une fois que la demande de conservation du numéro a été acceptée par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur planifie le portage du numéro du demandeur dans un délai de 18 heures ouvrées dans 80 % des cas et jamais plus de 24 heures ouvrées dans tous les cas, sauf demande expresse de date de portage par l'abonné.

Article 9. - Obligations de qualité de service le jour de portage

L'opérateur receveur informe l'opérateur donneur, l'opérateur attributaire et les opérateurs mobiles tiers du portage du numéro demandé.

Le jour du portage effectif du numéro, l'interruption de service, en émission ou en réception, ne peut être supérieure à deux heures.

L'opérateur donneur, l'opérateur receveur, l'opérateur attributaire et les opérateurs mobiles tiers mettent en œuvre les procédures nécessaires au respect du présent article.

CHAPITRE V : SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET AUTRES OBLIGATIONS DES OPERATEURS

Article 10. - Annulation d'une demande de portabilité par l'opérateur receveur

Seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat entre l'abonné et l'opérateur donneur est également annulée.

Article 11. - Traitement des informations

L'opérateur donneur ne peut, suite à une demande de portabilité, informer ses services commerciaux de la résiliation du contrat de l'abonné avant envoi de sa confirmation de l'éligibilité de la demande à l'opérateur receveur.

Article 12. - Exécution

Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Fait à Paris, le 5 avril 2007,

Le Président,

Paul Champsaur