

Décision n°2009-0637
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 23 juillet 2009
précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros fixes
et l'acheminement des communications
à destination des numéros portés fixes et mobiles

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 (« CPCE »), notamment ses articles L. 33-1, L. 34-8, L. 36-6, L. 44 et D. 406-18 à D. 406-19 ;

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

Vu la décision n°06-0639 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 novembre 2006 précisant les conditions de mise à disposition des listes d'abonnés et d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements ;

Vu la consultation publique de l'Autorité relative aux modalités d'application de la portabilité des numéros fixes et l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles publiée le 23 février et close le 23 mars 2009 ;

Vu les réponses à la consultation publique susvisée ;

Vu l'avis de la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques, consultée le 27 avril 2009 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des communications électroniques, consultée le 10 juillet 2009 ;

Après en avoir délibéré le 23 juillet 2009,

I. Introduction

I.A. Les caractéristiques de la portabilité des numéros fixes

I.A.1. Le principe de simple guichet

Le processus de conservation des numéros fixes est, depuis sa création en 1998, basé sur le principe du simple guichet. Ce principe permet à l'abonné, qu'il soit abonné grand public ou abonné entreprise, de contacter directement le nouvel opérateur de son choix (ci-après « opérateur receveur ») 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 (ci-après « opérateur donneur »).

Ce processus permet de faciliter le parcours que doit suivre un abonné qui ne s'adresse ainsi qu'à son futur opérateur, l'opérateur receveur, lequel devient son interlocuteur unique concernant sa demande de portabilité et le suivi de cette demande. Ainsi, pour conserver son numéro, l'abonné adresse sa demande directement à son nouvel opérateur au moment de sa souscription. Cette demande ne peut être en effet qu'accessoire à la souscription d'un contrat de service de communications électroniques. L'opérateur receveur se charge, pour le compte de l'abonné, de l'ensemble des actes nécessaires à la bonne réalisation de sa demande de portabilité et de l'enchaînement des échanges avec les opérateurs.

Par ailleurs, la conservation du numéro entraîne, par définition, un changement d'opérateur et, en conséquence, la résiliation du contrat avec l'opérateur donneur. La demande de conservation du numéro vaut donc demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande. Dans ce cadre, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur. La résiliation par l'opérateur donneur est conditionnée au portage¹ effectif du numéro.

Le principe de simple guichet n'est pas seulement mis en œuvre dans le processus de conservation des numéros fixes mais également dans celui des numéros mobiles et ce, depuis mai 2007 pour la métropole².

I.A.2. La coordination étroite entre les opérateurs concernés

La portabilité des numéros est un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché des communications électroniques, 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 d'opérateur classique, c'est-à-dire sans conservation de numéro, la portabilité nécessite la mise en œuvre d'une coordination étroite et le développement de procédures communes entre les opérateurs concernés par l'opération de portage (opérateur receveur, opérateur donneur et opérateur attributaire) afin de traiter la demande de l'abonné de manière à ne pas entraîner d'interruption significative du service pour celui-ci.

¹ On entend par portage, l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

² Pour les zones Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte, le principe de simple guichet a été mis en œuvre respectivement en avril 2006 et juillet 2007.

I.A.3. Les délais de mise en œuvre

Les dernières évolutions législatives et réglementaires ont limité le délai de mise en œuvre de la portabilité à dix jours³ calendaires maximum, sauf demande expresse de l'abonné.

L'opérateur receveur doit cependant coordonner le délai de mise en œuvre de la portabilité avec ses propres délais d'établissement de l'offre de service de communications électroniques souscrite par l'abonné. En effet, la portabilité des numéros fixes implique une synchronisation étroite entre la fourniture de l'accès fourni par l'opérateur receveur à son abonné et la mise en œuvre de la portabilité du numéro, afin de minimiser le délai global d'interruption du service pour l'abonné.

Bien que le présent document ne traite pas spécifiquement des modalités d'accès, la synchronisation de la fourniture de l'offre de service de communications électroniques par un opérateur fixe avec la mise en œuvre de la portabilité constitue une complexité qu'il convient de prendre en compte, en particulier lorsque l'offre de service fournie par le nouvel opérateur est basée sur le même support physique que celle proposée par l'ancien opérateur (cas du dégroupage par exemple).

L'Autorité considère ainsi que le délai d'interruption de service de l'abonné lors de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service de communications électroniques avec conservation du numéro doit être strictement limité, dans la mesure où cette interruption réduit la capacité de l'abonné à émettre et à recevoir des communications depuis et à destination de son numéro.

I.B. Les limites actuelles et les enjeux de la portabilité des numéros fixes

I.B.1. L'automatisation des processus inter-opérateurs

La portabilité des numéros fixes s'est initialement développée avec l'essor des offres d'accès des opérateurs alternatifs et l'acquisition d'abonnés en provenance de l'opérateur historique. Les demandes de conservation du numéro ont ainsi pendant très longtemps concerné les numéros affectés à l'origine par France Télécom à ses abonnés. Dès lors, les opérateurs alternatifs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'échanges d'information avec France Télécom, en vue de traiter les demandes de conservation de numéros de France Télécom. Les mécanismes inter-opérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité concernant un numéro attribué à France Télécom sont largement automatisés aujourd'hui.

Le marché de la téléphonie fixe et des offres multiservices connaissent depuis deux ans une croissance moins forte, qui conduit à une dynamique de changement multi-opérateurs plus complexe, la portabilité ne s'exerçant plus uniquement de France Télécom vers un opérateur alternatif mais aussi d'un opérateur alternatif vers France Télécom ou encore entre opérateurs alternatifs ; la portabilité demeure ainsi un élément majeur du jeu concurrentiel. Les demandes de conservation du numéro concernent progressivement des numéros attribués à des opérateurs alternatifs, pour lesquels les processus ne sont en général pas automatisés. L'absence de visibilité sur les modalités de conservation du numéro peut en conséquence entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs concernés par une opération de portage, avec des risques de double facturation ou de perte du numéro affecté à l'abonné. Ces éléments constituent des freins au droit de l'abonné et en conséquence au changement d'opérateur. Par ailleurs le développement des offres d'accès très haut débit doit pouvoir s'accompagner dès leur lancement de la capacité de l'abonné à conserver son numéro.

Les opérateurs doivent accélérer leurs efforts d'automatisation des processus inter-opérateurs afin d'être en mesure de répondre à toute demande de portabilité, quel que soit le numéro concerné et/ou les opérateurs impliqués dans l'opération de portage et de développer ainsi des mécanismes réellement symétriques.

³ Loi n°2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises et 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.

I.B.2. La complexité inhérente à la portabilité des numéros fixes

La portabilité des numéros fixes est étroitement liée à la livraison de l'accès physique, support du service de communications électroniques proposé par l'opérateur fixe. Alors que l'abonné à une offre d'un opérateur de téléphonie mobile pourra changer d'opérateur en changeant très simplement la carte SIM associée au numéro, un abonné à une offre de service d'un opérateur fixe pourra être amené à choisir parmi une multitude de services très variés.

Ainsi, un abonné grand public peut bénéficier de deux numéros associés à son offre de service ; un abonné entreprise peut quant à lui disposer d'un nombre important de ressources en numérotation, par le biais de numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au numéro d'identification de son installation (NDI ou « tête de ligne ») ou encore de numéros de services à valeur ajoutée, associés à des applications couplant télécommunication et informatique. Ces offres de service sont par ailleurs disponibles sur des accès physiques dont la mise en œuvre est complexe. Ainsi, un abonné fixe pourra bénéficier d'une offre de service utilisant un support physique préexistant nécessitant l'intervention d'un technicien pour la bascule physique d'un opérateur à un autre, ou au contraire une offre de service reposant sur la création d'un nouveau support physique, pouvant conduire à la réalisation de travaux de génie civil (tranchées). La mise en œuvre d'un tel accès, par exemple pour un abonné entreprise, nécessitera l'obtention d'une permission de voirie et la réalisation de travaux importants, dont les délais peuvent être longs.

Il est donc important de tenir compte des spécificités propres à l'accès au service de communications électroniques proposé par les opérateurs fixes, dans la mesure où la portabilité du numéro fixe n'a pas de sens pour le consommateur sans l'établissement préalable et coordonné de l'offre de service de son nouvel opérateur.

Par ailleurs, il est important de signaler que les opérateurs fixes ne se connaissent pas toujours entre eux, du fait de leur hétérogénéité entre des opérateurs généralistes ou au contraire très spécialisés selon le marché visé, ainsi qu'à cause de leur nombre important. C'est une des raisons pour lesquelles, la présente décision s'adresse à l'ensemble des opérateurs concernés par la portabilité des numéros fixes.

Enfin, cette dimension propre à la portabilité des numéros fixes doit être intégrée dans la réflexion menée par l'Autorité auprès des acteurs, dans la mesure où certains objectifs de long terme ne sont pas atteignables à courte échéance.

I.B.3. L'évolution des modalités d'acheminement des communications à destination des numéros portés

La portabilité du numéro permet notamment à l'abonné de recevoir ses communications sur le même numéro lorsqu'il change d'opérateur. L'acheminement des communications à destination des numéros portés constitue une problématique technique des opérateurs, que ceux-ci soient impliqués dans l'opération de portage du numéro ou simplement à l'origine de communications à destination des numéros portés. Les opérateurs disposent de deux mécanismes pour assurer l'acheminement des communications à destination des numéros fixes : le « routage indirect » transitant par l'opérateur attributaire du numéro et le « routage direct » à destination de l'opérateur receveur.

Lors de sa création, la portabilité des numéros fixes s'est basée sur le routage indirect *via* l'opérateur attributaire du numéro, du fait du mode de gestion de l'acheminement des réseaux fixes en technologie commutée par bloc de numérotation et de la méconnaissance des informations relatives aux numéros portés. En cas de portabilité du numéro, seuls trois opérateurs ont connaissance de la demande : l'opérateur receveur en tant que nouvel opérateur de l'abonné, l'opérateur donneur en tant qu'ancien opérateur de l'abonné et l'opérateur attributaire du numéro qui assure l'acheminement des communications à destination du nouvel opérateur, pour le compte des opérateurs tiers. Les opérateurs tiers assurent en général l'acheminement des communications à destination des numéros fixes *via* l'opérateur attributaire, sans se soucier de savoir si le numéro est porté ou non.

Les coûts liés à la prestation de routage indirect ou réacheminement assurée par l'opérateur attributaire et la dépendance vis-à-vis de celui-ci, en matière de qualité de l'acheminement des communications à destination des numéros portés (même plusieurs années après le portage du numéro) conduisent les

opérateurs à développer des solutions de routage direct, reposant sur l'interrogation à chaque appel (ou pour une partie des appels) d'une base de données interne des numéros portés permettant l'identification des numéros portés et de l'équipement de commutation ou de routage du nouvel opérateur. Le développement du routage direct à destination des numéros portés est facilité par la transmission des informations relatives aux numéros portés (notamment le préfixe de portabilité), par le biais de systèmes d'information communs aux opérateurs.

L'Autorité considère que le routage direct des communications à destination des numéros portés va se généraliser à long terme pour des raisons d'optimisation des coûts et du fait de la dépendance actuelle vis-à-vis de la qualité et de la pérennité du réseau des opérateurs attributaires, lesquels sont d'une part très nombreux sur le marché et d'autre part peu incités à assurer le bon acheminement des communications vers leurs anciens abonnés. A moyen terme et de manière transitoire, les opérateurs sont cependant libres de leur mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés, dans la mesure où ils assurent la même qualité de service pour les communications à destination des numéros fixes et mobiles, qu'ils soient portés ou non portés.

I.B.4. Le bilan des travaux multi-opérateurs

Depuis le mois de novembre 2006, d'importants travaux ont été menés par les opérateurs fixes sous l'égide de l'Autorité, en vue d'améliorer les processus entre opérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes et notamment l'échange des informations nécessaires au bon acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.

Dans ce cadre, les travaux qui ont été menés ont fait l'objet d'une organisation sous la dénomination « groupe portabilité fixe » (« GPF »), scindée en plusieurs sous-groupes de travail, coordonnés par un organe de pilotage présidé par l'Autorité (« Commission GPF »). Les sous-groupes de travail ont été organisés selon les missions suivantes :

- un sous-groupe « processus court terme avec France Télécom » visant à l'amélioration des processus de portabilité avec l'opérateur historique, notamment en ce qui concerne la portabilité des abonnés entreprise ;
- un sous-groupe « processus inter-opérateurs » visant à l'amélioration et l'automatisation des processus inter-opérateurs de façon symétrique ;
- un sous-groupe « acheminement » : veillant au développement du « routage direct » des communications à destination des numéros fixes portés.

Le sous-groupe de travail « processus court terme avec France Télécom » a été intégré fin 2007 au sous-groupe de travail « processus inter-opérateurs », suite au traitement des problématiques spécifiques à la portabilité entreprise, en matière de flexibilité de mise en œuvre et de fiabilisation des informations relatives à l'abonné entre les opérateurs concernés. Les travaux concernant les processus inter-opérateurs se poursuivent à présent dans une démarche de symétrie et d'automatisation globale des échanges entre les opérateurs fixes.

En parallèle des travaux organisés par l'Autorité, les opérateurs fixes ont poursuivi la démarche du sous-groupe de travail « acheminement » au sein de l'Association française des opérateurs de réseaux et services de télécommunications (AFORST) puis au sein de la Fédération française des télécommunications et des communications électroniques (FFTCE), conduisant à la création, en janvier 2009, de l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF). Cette entité commune, destinée aux opérateurs, a pour objet la construction et la mise à disposition de ses membres d'un système d'information centralisé, comprenant notamment une base de données commune des numéros fixes portés. Ce référentiel commun doit notamment permettre la transmission des informations nécessaires au routage direct des communications à destination des numéros fixes portés. L'APNF, à l'instar du GIE EGP mobile⁴, pourra être amenée par ailleurs à faciliter la gestion des flux d'information inter-opérateurs, en matière de processus de portabilité et de facturation.

C'est pourquoi il appartient désormais à l'Autorité de préciser, au vu de l'avancée importante des travaux menés jusqu'à présent, les obligations relatives aux modalités de la portabilité des numéros fixes et à l'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

⁴ Groupement d'intérêt économique Entité de gestion de la portabilité mobile.

L'Autorité propose tout d'abord de préciser, conformément au II de l'article D. 406-18 du CPCE, les obligations des opérateurs fixes concernant les modalités de la portabilité des numéros fixes, lesquelles sont de deux natures :

- les obligations individuelles opposables à chaque opérateur fixe, relatives notamment à l'information de l'abonné sur les modalités et les conséquences de la conservation du numéro ;
- les obligations régissant les relations inter-opérateurs, relatives notamment aux délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de portabilité, aux délais de mise en œuvre et au délai maximum d'interruption de service pour l'abonné.

L'Autorité souhaite par ailleurs préciser des obligations concernant l'acheminement des communications à destination des numéros portés :

- les opérateurs receveurs de numéros fixes portés doivent transmettre par anticipation auprès des opérateurs tiers les informations relatives à l'acheminement des numéros fixes portés vers leur réseau et les informer de leur suivi ;
- les opérateurs de communications électroniques, fixes et mobiles, ont l'obligation d'assurer la qualité de service de l'acheminement au départ de leurs réseaux des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

L'Autorité s'inscrit dans une démarche de cohérence avec les travaux qui ont été menés avec les acteurs au sein du « GPF », pour notamment permettre à ces derniers de lancer les investissements et les développements techniques nécessaires à la mise en œuvre de l'entité commune.

L'Autorité, après avoir tenu le plus grand compte des commentaires reçus lors de la consultation publique qui s'est déroulée du 23 février au 23 mars 2009, et suite à la présentation de son projet de décision aux commissions consultatives pour avis, est en mesure d'adopter sa décision. Celle-ci devra ensuite être homologuée par le ministre en charge des communications électroniques, conformément aux dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE.

La décision qui résultera de ce processus de consultation pourra entrer en vigueur à compter de sa publication au *Journal officiel* de la République française, dans la mesure où elle vient préciser des obligations qui sont déjà en vigueur. Certaines dispositions entreront quant à elles en vigueur le 1^{er} avril 2010 ; cette date est conforme aux prescriptions des dispositions réglementaires en matière de portabilité des numéros fixes et est compatible avec les délais de développements nécessaires dans les réseaux des opérateurs et au sein de l'entité commune.

II. La portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés

Les parties ci-après ont pour objet d'explicitier le fonctionnement de la portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés. Cette description porte, d'une part, sur le parcours client et, d'autre part, sur les modalités relatives au traitement de la demande de conservation du numéro du point de vue de l'abonné.

L'Autorité souhaite préciser les obligations individuelles s'appliquant aux opérateurs fixes en matière d'information préalable de l'abonné lui permettant d'exercer son droit à conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur. Elle précise également les obligations d'information par l'opérateur receveur vis-à-vis de son nouvel abonné concernant les modalités de traitement de sa demande de portabilité et les conséquences de celle-ci, notamment sur le contrat avec l'opérateur donneur.

II.A. Description du parcours client

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

- la souscription à l'offre de service de communications électroniques d'un opérateur fixe avec demande de conservation du numéro fixe ;
- le suivi de la demande et notamment la confirmation de la validité de la demande ;

- le portage (« bascule ») correspondant à l'ouverture de l'offre de service chez l'opérateur receveur, à la résiliation du contrat de l'opérateur donneur en ce qu'il concerne le numéro porté et à la prise en compte de ce portage par les opérateurs concernés par l'opération de portage et les opérateurs tiers.

II.A.1. La souscription à une offre avec demande de portabilité

Lors de la souscription à une offre de service auprès d'un opérateur receveur, l'abonné fixe présente concomitamment une demande de portabilité du numéro dans les formes précisées par le nouvel opérateur. 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 mandate son nouvel opérateur pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité en son nom et pour son compte, notamment auprès de l'opérateur donneur. Par la même, l'opérateur receveur devient le seul interlocuteur de l'abonné concernant sa demande de conservation du numéro, au même titre qu'en ce qui concerne la souscription à son offre de service.

II.A.2. Le suivi de la demande de conservation du numéro fixe

Suite à la souscription avec demande de portabilité de l'abonné, deux situations peuvent se présenter en fonction de « l'éligibilité » ou non de la demande. En effet, l'opérateur receveur vérifie tout d'abord la capacité de l'abonné à demander la portabilité, puis envoie la demande de portabilité à l'opérateur donneur, afin que ce dernier complète la vérification des conditions d'éligibilité de la demande. Les opérateurs doivent ainsi contrôler notamment que le demandeur de la conservation d'un ou plusieurs numéros fixes, est bien le titulaire du contrat associé au(x) numéro(s) et, que ceux-ci sont actifs.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur. Si l'ensemble des critères d'éligibilité est respecté, l'opérateur receveur finalise la demande de l'abonné en lui indiquant, dans les meilleurs délais, la date et heure auxquelles le portage est prévu et ce, conformément aux dispositions légales relatives au délai maximum de dix jours calendaires, sauf si l'abonné indique à l'opérateur receveur un délai supérieur (par exemple, en cas de date de mise en œuvre correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur). A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont exprimé une difficulté à communiquer à l'abonné une date et heure précises pour le portage du numéro lorsqu'il est associé à une offre de service reposant sur une offre d'accès sans date de livraison convenue (exemple du dégroupage sur ligne existante), sans une remise en cause préalable des modalités de mise en œuvre de ces offres. En conséquence, l'Autorité estime que dans ce cas de figure où le nouvel opérateur n'est pas en mesure de communiquer une date et heure précises pour le portage du numéro, il se doit d'informer son abonné du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité et de le tenir informé des différentes étapes de sa mise en œuvre, par exemple par l'envoi de SMS si l'abonné dispose d'un téléphone mobile. En revanche, lorsque la mise en œuvre de l'offre d'accès conduit à la création d'une nouvelle ligne avec validation d'une date et heure convenues, l'opérateur receveur est en mesure d'informer dans les meilleurs délais son abonné de la date et heure prévues pour le portage de son numéro.

Dans tous les cas de figure, l'Autorité estime que l'opérateur est tenu d'informer son abonné dès le portage effectif du numéro.

Par ailleurs, si les dispositions du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables, le délai maximum de dix jours précité ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques sans conservation du numéro.

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

II.A.3. Le jour du portage du numéro fixe

Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné, après validation de l'établissement de sa nouvelle offre de service et le portage du numéro, est à même d'émettre depuis son numéro et de recevoir des appels sur ce même numéro.

La période d'interruption de service liée à la mise en œuvre de la conservation du numéro 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, à partir de son numéro.

Sur ce point, l'Autorité souhaite que la durée d'interruption de service soit la plus courte possible pour les abonnés et considère que la durée d'interruption de service ne devrait pas dépasser quatre heures à moyen terme.

II.B. L'information de l'abonné par les opérateurs

Les travaux menés ainsi que l'expérience acquise par l'Autorité ont montré la nécessité pour l'abonné d'avoir une information aussi claire et précise que possible afin de pouvoir exercer son droit à la conservation du numéro ; ce qui doit se traduire par des dispositions spécifiques s'adressant à l'opérateur receveur d'une part, et à l'opérateur donneur d'autre part.

II.B.1. L'information relative au droit à la conservation du numéro

Les opérateurs se doivent de mettre à disposition de leurs abonnés les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro en cas de changement d'opérateur. Ces informations doivent être transparentes et facilement accessibles, quel que soit le mode de commercialisation choisi par les opérateurs pour la souscription à leurs offres de service de communications électroniques.

En tout état de cause, les opérateurs doivent rappeler à leur nouvel abonné son droit à la conservation du numéro au moment de la souscription à une offre de service. Cette information est indispensable au moment de la souscription, étant donné qu'il n'est pas toujours possible de garantir la conservation d'un numéro, si la demande est présentée postérieurement à la souscription à l'offre de service du nouvel opérateur.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a précisé qu'il serait souhaitable de clarifier les modalités de mise à disposition de cette information. L'Autorité considère que ces informations doivent figurer dans les conditions générales de vente des services ainsi que dans les modalités de souscription aux offres proposées par les opérateurs, quel que soit leur mode de commercialisation.

Par ailleurs, il est important de signaler qu'il n'est en général pas possible pour un abonné de conserver son numéro après la résiliation du contrat qui le lie à son opérateur en ce qu'il concerne le numéro, lorsque la résiliation est faite directement auprès de l'opérateur donneur. L'abonné perd alors son droit à la conservation du numéro, le numéro étant restitué par l'opérateur donneur à l'opérateur attributaire, lequel place le numéro en « quarantaine » pendant une période de six mois en général.

Le principe du simple guichet consiste précisément à faciliter les démarches d'un abonné qui souhaite changer d'opérateur tout en conservant son numéro, en s'adressant directement à son nouvel opérateur, pour l'ensemble des démarches relatives à la conservation du numéro et à la résiliation du contrat avec l'ancien opérateur, en ce qu'il concerne le numéro.

II.B.2. L'information relative à la durée d'engagement

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

avec demande de conservation du numéro 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 facturer lors de la résiliation de son contrat avec l'opérateur donneur les sommes dues au titre de ces dispositions. De la même manière, certaines dispositions contractuelles prévoient l'existence de pénalités en cas de résiliation du contrat, lesquelles sont parfois dépendantes de la durée d'engagement.

Dans ce cadre, il est important que l'abonné soit informé, au préalable à 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. A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont rappelé que cette information est d'ores et déjà disponible pour les abonnés grand public⁵ et qu'il n'est pas souhaitable qu'elle soit étendue aux abonnés entreprise. Des opérateurs estiment que la mise à disposition de cette information par le biais d'espaces web serait complexe à mettre en œuvre et ne permettrait pas la connaissance exhaustive de l'ensemble des conditions contractuelles, celles-ci étant précisées dans les contrats et bons de souscription spécifiques à l'abonné entreprise ; ces opérateurs ajoutent que ces documents sont disponibles sur simple demande auprès de leur service client. Par ailleurs, si cette disposition devait être étendue aux abonnés fixes entreprise, des opérateurs estiment qu'elle créerait une asymétrie avec les obligations prévues en matière de portabilité des numéros mobiles. L'Autorité note que l'article L. 121-84-3 du code de la consommation tient compte de la problématique de l'information des consommateurs relative à la durée d'engagement, dans la mesure où il précise que « *Lorsqu'un contrat de communications électroniques incluant une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution a été souscrit par le consommateur, les facturations établies par les fournisseurs de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques doivent mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionner que cette durée minimum d'exécution du contrat est échu.* » Le code de la consommation prévoyant également en son article L. 121-85 l'extension de cette disposition aux abonnés non-professionnels du secteur des communications électroniques, l'Autorité estime en conséquence qu'il n'est pas nécessaire d'étendre cette disposition à l'ensemble des abonnés entreprise.

Par ailleurs, la présente décision précise l'obligation de l'opérateur receveur d'informer son nouvel abonné au moment de la souscription à une offre avec demande de conservation du numéro que la résiliation du contrat avec l'opérateur donneur en ce qu'il concerne le numéro, suite au portage effectif du numéro, est sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a précisé qu'il serait souhaitable de clarifier les modalités de mise à disposition de cette information. L'Autorité considère que cette information doit figurer *a minima* dans les conditions générales de vente des services ainsi que dans les modalités de souscription aux offres proposées par les opérateurs, quel que soit leur mode de commercialisation.

II.B.3. L'information relative à l'identification de l'installation

L'opérateur receveur peut être amené dans le cadre d'une demande de portabilité à devoir valider les informations relatives au contrat qui lie l'abonné à son opérateur concernant le numéro à conserver et notamment les informations permettant l'identification de son installation. Ainsi, pour un abonné grand public, l'identification d'une ligne dégroupée pourra par exemple être distincte du numéro de téléphone de l'abonné objet de la demande de portabilité et néanmoins être nécessaire à l'opérateur receveur pour le traitement de la souscription d'une offre de service basée sur cette même installation, avec conservation du numéro. Dans le cas d'un abonné entreprise, l'identification de l'installation doit notamment permettre à l'opérateur receveur de fiabiliser les informations relatives aux numéros qui ont été affectés ou réservés à l'abonné par l'opérateur donneur, en particulier la liste exhaustive des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de l'installation (tête de ligne ou NDI).

⁵ Article 13 de la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, les opérateurs ont estimé que l'information relative à l'exhaustivité des numéros attribués et réservés est particulièrement importante pour le traitement des demandes de portabilité relatives à des abonnés entreprise, et que celle-ci doit être, d'une part, mise à disposition auprès des abonnés et, d'autre part, échangée entre les opérateurs dans le cadre d'une demande de portabilité. En revanche, les avis divergent en ce qui concerne les abonnés grand public, en particulier en matière d'identification de l'installation. Alors que certains opérateurs estiment que cette information devrait être mise à disposition par l'opérateur donneur directement auprès de ses abonnés, un opérateur propose que cette information soit échangée exclusivement entre opérateurs, dans la mesure où les modalités de transmission de cette information entre opérateurs sont déjà en place. La consultation publique a montré par ailleurs un intérêt des opérateurs à la mise en place d'un dispositif de type « relevé d'identité opérateur » (RIO), en particulier pour les abonnés grand public, afin de répondre à la problématique de portabilité « à tort », en fiabilisant à la fois l'identification du titulaire du contrat associé au numéro de téléphone et l'identification de l'installation de l'abonné. En conséquence, l'Autorité estime qu'il n'est pas nécessaire, à ce stade, de mettre à disposition des abonnés l'information relative à l'identification de l'installation, dans la mesure où elle souhaite lancer à court terme les travaux relatifs à l'opportunité d'un « RIO fixe ». L'Autorité relève également s'agissant du RIO, que les contributeurs ont exprimé une interrogation quant aux modalités de mise à disposition qui seraient adaptées aux modes de souscription proposés aux abonnés fixes.

En conséquence, l'Autorité estime qu'à ce stade, les opérateurs doivent mettre à disposition de leurs abonnés, en direct et sans la nécessité de passer par un service commercial, l'information relative à la liste exhaustive des numéros qui ont été affectés ou réservés dans le cadre de leur contrat, en particulier les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de l'installation des abonnés entreprise. Ces informations sont mises à disposition gratuitement auprès des abonnés.

En tout état de cause, ces informations doivent pouvoir être accessibles par le biais de l'opérateur receveur lorsque celui-ci en fait la demande auprès de l'opérateur donneur dans le cadre d'une demande de conservation du numéro. En outre et de manière transitoire en attendant la mise à disposition éventuelle d'un relevé d'identité opérateur auprès des abonnés fixes, l'opérateur donneur devra faire droit à toute demande d'un opérateur receveur concernant l'information relative à l'identification de l'installation, dans le cadre d'une demande de portabilité. Ces informations doivent être mises à disposition gratuitement et dans des délais raisonnables, en général en même temps que la confirmation de l'éligibilité de la demande de portabilité. Les opérateurs peuvent être amenés à prévoir dans leurs conventions les modalités de facturation éventuelle en cas de transmission de ces informations dans le cadre d'une demande de portabilité, et que celle-ci n'est pas suivie d'un portage effectif.

II.C. L'information par l'opérateur receveur au moment de la souscription à une offre de service avec demande de conservation du numéro

II.C.1. L'information sur les conséquences du portage

La résiliation « automatique » du contrat avec l'opérateur donneur

L'opérateur receveur qui reçoit une demande de souscription avec conservation du numéro de la part d'un abonné doit préciser à celui-ci, avant acceptation de la demande de conservation, que la portabilité entraîne la résiliation « automatique » du contrat en cours avec son opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande.

Dans le cas d'un abonné entreprise, la portabilité d'une partie des numéros ne conduit pas toujours à la résiliation complète du contrat, mais uniquement de la partie du contrat portant sur le service associé au numéro porté ; c'est notamment le cas de la portabilité des numéros de services à valeur ajoutée (numéros du service accueil d'une entreprise par exemple) lorsque le contrat avec l'opérateur porte aussi sur d'autres services et/ou numéros.

Par ailleurs, il est nécessaire que l'abonné soit au fait des conséquences potentielles de la résiliation de son contrat en ce qu'il concerne le numéro porté.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a précisé qu'il serait souhaitable de clarifier les modalités de mise à disposition de cette information. L'Autorité considère que cette information doit figurer *a minima* dans les conditions générales de vente des services ainsi que dans les modalités de souscription aux offres proposées par les opérateurs, quel que soit leur mode de commercialisation.

Le risque de double facturation

La résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté, prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Ainsi, un abonné est autorisé à résilier son contrat avec l'opérateur donneur par le biais de la demande de portabilité formulée lors de la souscription à une offre d'un autre opérateur même si le délai d'engagement avec son opérateur court toujours. Cependant la résiliation d'un contrat au travers d'une demande de portabilité ne soustrait pas l'abonné à ses engagements contractuels éventuels. L'opérateur receveur doit donc informer l'abonné qui souhaite souscrire à une offre avec conservation du numéro des risques potentiels de résiliation avant la fin des délais minimums d'engagement avec son opérateur, afin de limiter le risque de double facturation pour un seul service rendu ou de pénalités en cas de résiliation anticipée.

La portabilité du numéro ne signifie pas la conservation des services

La demande de portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et non pas les services dont bénéficiait l'abonné auprès de son opérateur donneur et associés au numéro. Ainsi, la portabilité d'un numéro fixe n'entraîne pas pour l'opérateur receveur l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont bénéficiait l'abonné auprès de l'opérateur donneur. L'opérateur receveur doit donc informer son abonné que la conservation du numéro ne porte que sur le maintien du numéro et ne constitue en aucun cas une conservation « automatique » des services dont l'abonné disposait jusqu'à présent. L'opérateur receveur informe donc son abonné des modalités de traitement des services connexes à son numéro de téléphone.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un consommateur et un opérateur ont fait part de la problématique de transparence de la portabilité vis-à-vis des tiers lorsque le nouvel opérateur attribue un nouveau numéro en sus du numéro porté et que le numéro d'identification de la ligne appelante transmis n'est pas le numéro porté. Cette modalité a pour conséquence la perturbation du fonctionnement de certains services supplémentaires utilisés par les correspondants appelés (gestion des listes blanches/noires, identification des appels malveillants, rappel du dernier appelant, etc.), ainsi que des systèmes combinant l'identification de la ligne appelante à des bases de données relatives à l'abonné. Par ailleurs, cette contribution précise aussi les conséquences sur les modalités de parution à l'annuaire, lesquelles ne tiennent pas compte du souhait de l'abonné de voir figurer uniquement son numéro porté. En conséquence, l'Autorité estime que lorsque l'opérateur receveur affecte plusieurs numéros à son abonné fixe pour une même ligne, il doit faire droit à la demande de l'abonné consistant à ce que son numéro d'identification appelant transmis soit le numéro porté. Il doit également informer son abonné de ce droit au moment de la souscription.

Par ailleurs, dans un tel cas de figure, l'Autorité estime que l'opérateur receveur doit s'assurer que l'inscription à l'annuaire tient compte des souhaits de l'abonné, dans la mesure où, par défaut, l'abonné pourra privilégier la parution à l'annuaire du numéro qu'il a souhaité conserver et ne pas souhaiter une apparition multiple. De manière générale, les opérateurs fixes veillent à la continuité de la parution dans l'annuaire universel, telle que prévue par la décision n°06-0639 de l'Autorité susvisée. En particulier, l'opérateur receveur se doit d'informer son nouvel abonné des modalités d'inscription dans l'annuaire, notamment l'inscription en « liste rouge ».

II.C.2. L'information sur les critères d'éligibilité de la demande

Tout abonné fixe 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. Dans ce cadre, les clauses d'inéligibilité à la portabilité des numéros peuvent être invoquées par un opérateur pour refuser une demande de conservation d'un numéro faite par un abonné. L'Autorité a cependant eu le souci de permettre au plus grand nombre d'abonnés d'avoir la capacité de porter son numéro fixe, en limitant strictement les causes de refus d'une demande de conservation formulée par un abonné.

La demande de conservation du numéro fixe d'un abonné ne peut être refusée que dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portabilité doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portabilité doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- incompatibilité technique avérée pour l'opérateur receveur : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir l'opérateur receveur ;
- numéro fixe inactif au jour du portage ;
- numéro fixe faisant déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

Le titulaire de la demande de portabilité

En simple guichet, c'est l'opérateur receveur qui a la responsabilité devant le demandeur d'une portabilité de mener à bien l'ensemble des actes administratifs nécessaires en son nom et pour son compte. Dans ce cadre, il a légitimité à vérifier si la demande présentée par l'abonné est valide, en particulier la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver son numéro.

Ainsi, seul le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande de portabilité, peut être amené à demander la conservation du numéro auprès de l'opérateur receveur. Il peut cependant mandater une autre personne pour demander la conservation du numéro en son nom et pour son compte.

Le respect des règles de gestion du plan national de numérotation

Bien que la conservation du numéro soit un droit de l'abonné, celui-ci n'est pas absolu dans la mesure où les opérateurs sont par ailleurs soumis à un certain nombre de règles, dont celles relatives à la gestion du plan national de numérotation, telles que définies par les décisions de l'Autorité y afférentes.

Les opérateurs doivent en particulier garantir le respect des zones de numérotation élémentaire (ZNE) définies pour les numéros géographiques (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 et 05). Un abonné qui souhaite changer d'opérateur en conservant son numéro géographique tout en changeant de localisation géographique peut voir sa demande de conservation du numéro refusée, si le changement d'adresse conduit à un changement d'implantation géographique (de zone de numérotation élémentaire ou ZNE). Les opérateurs doivent par ailleurs s'assurer en amont qu'ils affectent à leurs abonnés des numéros leur permettant de respecter leurs obligations en matière de règles de gestion du plan national de numérotation afin de ne pas les pénaliser au moment d'un changement d'opérateur avec conservation du numéro.

Cette contrainte n'existe pas pour les numéros non géographiques (numéros commençant par 09 ou 08) pour lesquels la conservation du numéro est possible lorsque l'abonné change d'opérateur et d'implantation géographique tout en demeurant en métropole, dans un même département ou collectivité d'outre-mer.

Ces contraintes sont cependant sans préjudice des décisions ultérieures de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.

Le critère de numéro inactif

Il a été porté une attention toute particulière sur le motif d'inéligibilité relatif au critère de numéro inactif, et notamment concernant les numéros d'abonnés en situation d'impayés, les numéros réservés et les numéros suspendus.

Numéros d'abonnés en situation d'impayés

Les numéros pour lesquels l'abonné se trouve en situation d'impayés vis-à-vis de son opérateur à la date de sa demande de conservation du numéro sont considérés comme éligibles à la portabilité. L'Autorité considère en effet que cette clause d'inéligibilité n'est pas opportune (par exemple, cf. décision n°04-1126 de l'Autorité en date du 21 décembre 2004), dans la mesure où, conformément à l'article L. 44 du CPCE, la portabilité du numéro est un droit de l'abonné et ne peut être utilisée comme un moyen indirect de recouvrement de créances, dont le régime relève du droit commun.

L'Autorité a déjà eu l'occasion de préciser que conformément aux textes en vigueur, le droit à la portabilité du numéro ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné et ne peut constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues.

Numéros réservés

Il s'agit des numéros fixes réservés à un abonné, dont l'usage a été « gelé » par l'opérateur donneur, afin d'être utilisés ultérieurement. Dans certains cas, ces numéros n'ont pas forcément été activés dans le réseau de l'opérateur donneur préalablement à la demande de portabilité. Ces numéros sont considérés comme éligibles à la portabilité. En effet, il est légitime que l'abonné entreprise puisse porter l'intégralité des numéros pour lesquels il a demandé une réservation, pratique courante sur le marché entreprise et qui garantit à l'abonné la possibilité d'ouvrir de nouveaux numéros (en général consécutifs à ceux qu'il utilise) en cas de besoin. L'abonné doit cependant veiller à ce que les numéros réservés soient rendus actifs par l'opérateur donneur avant la date du portage.

Numéros suspendus

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, 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.

Par ailleurs, 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, l'exercice du droit à la portabilité du numéro ne pouvait pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné.

Cependant dans le cas particulier des numéros de services à valeur ajoutée⁶, tels que définis par les décisions de l'Autorité, les contrats des opérateurs prévoient parfois que l'opérateur donneur mette en œuvre la portabilité que pour le numéro dont le contrat, au jour de la réception de la demande pour son portage, ne fait l'objet d'aucune :

- procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;
- suspension suite à un non-respect des recommandations déontologiques ;
- suspension suite à la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire.

⁶ Voir la partie III.D.1. relative à la validation de l'éligibilité de la demande par l'opérateur donneur.

Une demande de portabilité en cours de traitement

Un opérateur donneur peut être amené à refuser l'éligibilité d'une demande de portabilité lorsqu'une demande de portabilité concernant ce numéro est en cours de traitement et n'a toujours pas été mise en œuvre. Deux cas de figure peuvent être à l'origine d'une telle situation :

- l'opérateur receveur souhaite modifier le contenu d'une demande de portabilité sans annuler la demande de portabilité en cours ; les opérateurs prévoient généralement dans leurs modalités d'échange les procédures à suivre en cas de modification d'une demande de portabilité ;
- l'opérateur donneur reçoit une deuxième demande de portabilité sur le même numéro de la part d'un opérateur receveur différent du premier.

Dans ce deuxième cas de figure, les conventions des opérateurs peuvent prévoir le rejet de la demande de portabilité arrivée en deuxième par l'opérateur donneur. Cependant une demande de portabilité par un opérateur receveur ne doit en aucun cas être un moyen de « préempter » un abonné, dans la mesure où l'opérateur receveur engage sa responsabilité lorsqu'il envoie une demande de portabilité. En conséquence, bien qu'il soit possible d'envoyer une demande de portabilité plus de dix jours avant la date de mise en œuvre souhaitée, il est souhaitable de prévoir dans les conventions opérateurs des délais maximums entre l'envoi d'une demande de portabilité et la mise en œuvre effective de la portabilité, sous réserve des reports éventuels. De la même manière, les opérateurs peuvent prévoir, dans leurs systèmes d'échanges opérateurs, les modalités d'annulation en cas de demande de portabilité non traitée au bout d'une certaine durée, afin de ne pas rendre inéligibles à la portabilité des numéros, pour des raisons techniques ou commerciales. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a souligné que ces contrôles éventuels doivent néanmoins tenir compte des modalités particulières de la portabilité pour les abonnés entreprise, lesquelles nécessitent souvent une planification importante liée à l'intervention physique sur l'installation de l'abonné.

Des conditions techniques raisonnables

Par ailleurs, deux opérateurs ont précisé lors de la consultation publique susvisée, qu'il n'est pas souhaitable d'imposer la portabilité entrante de tous les types de numéros indépendamment de l'offre de service proposée par l'opérateur receveur. Un de ces opérateurs précise ainsi ne pas être en mesure de traiter les portabilités entrantes sur son réseau téléphonique commuté (RTC) en ce qui concerne les numéros non géographiques (numéros commençant par 08 et 09), dans la mesure où les commutateurs d'abonnés du RTC sont associés à une zone de numérotation unique (Z=1 à 5) et qu'il n'est pas possible d'intégrer dans un commutateur d'abonnés tout client dont le numéro d'appel possède un Z différent de celui affecté à ce commutateur. L'autre opérateur estime quant à lui que la portabilité entrante d'un numéro géographique sur son offre de voix sur large bande dont l'accès est associé à un numéro non géographique le conduit à traiter le numéro géographique en tant qu'alias.

C'est pourquoi l'Autorité considère que la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir l'opérateur receveur ; les opérateurs seront amenés à valider auprès l'Autorité ces cas particuliers avérés. Cela ne signifie cependant pas que la portabilité des numéros fixes ne peut intervenir que sur des accès à technologie comparable, dans la mesure où la conservation du numéro est indépendante de l'offre de service proposée par l'opérateur receveur. Par ailleurs dès lors qu'elle est acceptée par l'opérateur receveur, la conservation du numéro doit s'appliquer tant au trafic entrant que sortant si le client le demande.

II.C.3. Les informations nécessaires au traitement d'une demande

Dans le cadre d'une demande de conservation du numéro, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de permettre la portabilité du numéro demandé et la résiliation du contrat existant auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté.

Le mandat de portabilité

Le mandat correspond à une délégation de pouvoir donnée par l'abonné à l'opérateur receveur, de porter son numéro et de résilier son ancien contrat, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande. Il permet à l'opérateur receveur d'effectuer, au nom et pour le compte de cet abonné, les

démarches nécessaires auprès des opérateurs concernés, notamment les opérations permettant de porter un numéro de l'opérateur donneur vers son réseau, mais aussi de mettre fin au nom de l'abonné au contrat que celui-ci avait signé chez l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande.

L'opérateur receveur est libre de la formalisation de la demande de conservation, celle-ci pouvant prendre différentes formes selon le mode de commercialisation de son offre de service, que ce soit par exemple sur un point de vente physique ou *via* Internet. Les opérateurs s'assurent cependant que leurs futurs abonnés sont en mesure de formuler leur demande de conservation du numéro au moment de la souscription à une offre de service, quelle que soit l'offre souscrite et quel que soit le mode de commercialisation utilisé.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a précisé qu'il serait souhaitable de clarifier les modalités de mise à disposition de cette information. L'Autorité considère ainsi que cette information doit figurer *a minima* dans les conditions générales de vente des services ainsi que dans les modalités de souscription aux offres proposées par les opérateurs, quel que soit leur mode de commercialisation.

Dans tous les cas, l'opérateur receveur conserve la responsabilité de l'identification du demandeur, lequel doit être le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté. Il doit par ailleurs s'assurer que le demandeur a pris connaissance des modalités et des conséquences de sa demande de conservation du numéro.

La mise en place de processus inter-opérateurs de plus en plus automatisés concernant la portabilité des numéros fixes a permis la simplification progressive des échanges d'information entre les opérateurs concernés. En cas de doute sérieux concernant la véracité de la demande de portabilité ou suite à une réclamation de l'abonné, l'opérateur donneur peut être amené à demander un justificatif de la demande de l'abonné à l'opérateur receveur, dans les conditions prévues dans les conventions opérateurs, sans préjudice des délais de mise en œuvre de la portabilité. L'opérateur donneur ne peut cependant pas suspendre la validation de l'éligibilité de la demande à la transmission par l'opérateur receveur d'un justificatif prouvant le consentement de l'abonné.

L'Autorité estime cependant que l'automatisation croissante des processus de portabilité entre les opérateurs nécessitera à moyen terme la mise en place d'un dispositif de prévention des portabilités à tort, lequel pourrait consister en la mise en place d'un relevé d'identité opérateur (RIO) associé à chaque abonné fixe. La consultation publique a montré un intérêt des opérateurs quant à la mise en place d'un dispositif permettant de répondre à la problématique de portabilité « à tort ». Les opérateurs insistent cependant sur le fait qu'un RIO, similaire au dispositif utilisé en portabilité mobile, ne permettrait pas de répondre à la problématique d'écrasements à tort. Celle-ci est selon eux liée à la problématique d'identification de l'accès et à l'inadéquation de l'utilisation du numéro de téléphone de l'abonné comme identifiant de l'installation. Les opérateurs estiment qu'une étude approfondie doit être menée en préalable à une décision de l'Autorité relative à la mise en œuvre d'un RIO, afin de tenir compte de la problématique propre à l'accès et à la question des modalités de mise à disposition de cette information auprès des abonnés fixes. Par ailleurs, les opérateurs adressant le marché entreprise estiment qu'un RIO serait complexe à mettre en œuvre pour les abonnés entreprise, en particulier en cas de portabilité partielle des numéros ; en outre les opérateurs considèrent que les abonnés entreprise ne sont pas concernés par les risques de portabilité à tort, du fait des processus spécifiques mis en œuvre.

L'Autorité précise qu'elle souhaite que les opérateurs lancent à court terme des travaux relatifs à la mise en place d'un dispositif permettant de prévenir les cas de portabilité à tort, en particulier sur le marché grand public. Elle considère également que l'opportunité d'un RIO réside dans sa capacité à répondre aux besoins de sécurisation d'une part, de l'identité du titulaire de la demande de portabilité associé au numéro de téléphone et d'autre part, des informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné et à la liste exhaustive des numéros attribués et réservés. Par ailleurs, ce « RIO fixe » ne serait accessible que par le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, dans des modalités qui doivent tenir compte des modes de commercialisation sur le marché de la téléphonie fixe. En conséquence, l'Autorité invite les opérateurs à initier les études relatives à l'opportunité d'un tel dispositif qui vise à limiter les cas de portabilité à tort pour les consommateurs ; les modalités de

mise en œuvre de ce RIO et de mise à disposition auprès des abonnés fixes pourraient être définies ultérieurement par l'Autorité. Un opérateur a d'ailleurs précisé être prêt à travailler activement sur ce sujet.

Bien qu'il serait complexe de mettre en œuvre à courte échéance un RIO, l'Autorité considère que les opérateurs doivent néanmoins prévoir dès à présent dans leurs conventions les modalités de contrôle et de sanction en cas de demandes de portabilité erronées ou abusives, ainsi que les modalités de rétablissement rapide du numéro et de l'accès associé.

Les autres informations nécessaires au traitement d'une demande de portabilité

L'opérateur receveur est susceptible de demander à son abonné d'autres éléments nécessaires au traitement de la demande de souscription à une offre de service avec conservation du numéro.

Ce point porte notamment sur les moyens permettant de vérifier le titulaire de la demande de conservation du numéro ou les informations nécessaires au traitement de la demande de portabilité.

II.C.4. L'information sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité

L'opérateur receveur se doit d'informer le demandeur sur les délais de mise en œuvre de son offre avec portabilité et notamment de la date et heure prévues pour le portage effectif du numéro.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont rappelé la dépendance entre la mise en œuvre de la portabilité, en grande partie automatisable, et la nécessaire livraison préalable de l'accès support du service du nouvel opérateur, laquelle nécessite des interventions humaines et peut dépendre souvent d'un opérateur tiers. Ainsi, plusieurs opérateurs précisent que les délais de mise en œuvre de l'accès peuvent être supérieurs au délai légal de mise en œuvre de la portabilité, en particulier sur le marché entreprise. En conséquence, l'Autorité estime que le délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation du numéro, dans la mesure où les opérateurs s'assurent que le délai d'interruption de service pour l'abonné est le plus court possible.

Des délais de mise en œuvre variés

En effet, la mise en œuvre de la portabilité est étroitement liée à l'établissement de l'accès au service de communications électroniques par l'opérateur receveur. Les offres de service proposées par les opérateurs sont très variées selon le marché visé (grand public, entreprise) et selon le type d'accès proposé (création d'un support physique ou reprise du support physique existant). Cette diversité des offres des opérateurs conduit à des délais variés de mise en œuvre de l'offre de service avec conservation du numéro, lesquels ne permettent pas toujours une communication préalable auprès de l'abonné de la date et de l'heure exactes du portage.

Cas particulier du dégroupage avec portabilité

En cas de portage combiné avec un accès téléphonique en dégroupage total, le délai de mise en œuvre de la portabilité est largement conditionné par les délais de livraison de l'accès dégroupé. Actuellement dans le cas d'une commande de dégroupage avec portabilité sans création de ligne, France Télécom met en œuvre l'accès dégroupé dans un délai contractuel de sept jours ouvrés. France Télécom s'engage à effectuer dans 90% des cas la production de l'accès et la mise en œuvre de la portabilité dans la même journée. Les demandes sont traitées « au fil de l'eau » afin de réduire le délai de production ; l'opérateur receveur ne connaît pas précisément la date à laquelle l'accès dégroupé et la portabilité seront mis en œuvre par France Télécom. Cette date n'est connue par l'opérateur receveur qu'à réception du compte rendu de réalisation envoyé par France Télécom. Actuellement, le niveau d'automatisation des échanges entre les opérateurs est tel que le délai de livraison par France Télécom d'un accès téléphonique dégroupé avec conservation du numéro est en moyenne de trois jours ouvrés.

Ainsi le processus inter-opérateurs actuel fonctionne de la façon suivante :

- la demande d'éligibilité ne porte pas spécifiquement sur la portabilité, celle-ci étant effectuée en même temps que l'éligibilité de la demande d'accès dégroupé ;

- la réponse concernant l'éligibilité porte sur l'accès et la portabilité ;
- l'opérateur receveur ne donne pas de date précise pour effectuer la portabilité ; cette dernière est programmée « au plus tôt » par France Télécom après la création de l'accès dégroupé ;
- il n'y a pas de créneau horaire prédéfini pour mettre en œuvre la portabilité ; elle est activée par France Télécom le plus rapidement possible après la création de l'accès afin de minimiser le temps de coupure pour l'abonné ;
- le jour et le créneau horaire de création de l'accès dégroupé et de la portabilité ne sont pas fixés par l'opérateur receveur ni par l'abonné ; France Télécom s'engage à traiter la demande de l'opérateur receveur le plus rapidement possible dans les sept jours ouvrés qui suivent la demande.

Dans ce cas de figure, l'opérateur receveur doit faire ses meilleurs efforts pour informer le plus rapidement possible l'abonné de la mise en œuvre de son offre de service avec conservation du numéro. En effet, à l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont exprimé la difficulté à communiquer à l'abonné une date et heure précises pour le portage du numéro lorsque celui-ci est associé à une offre de service reposant sur une offre d'accès sans date de livraison convenue (exemple du dégroupage sur ligne existante), sans remise en cause préalable des modalités de mise en œuvre de ces offres. Plusieurs opérateurs estiment qu'il faudrait que le processus de livraison associé à ces offres évolue significativement de manière à permettre la planification de la date de livraison de l'accès et la transmission en temps réel du compte-rendu de livraison par l'opérateur d'accès. Un opérateur signale cependant que les services de voix sortante, internet et télévision peuvent être disponibles avant le portage.

En l'absence d'une telle évolution des offres d'accès à courte échéance, l'Autorité estime que lorsque le nouvel opérateur n'est pas en mesure de communiquer une date et heure précises pour le portage du numéro, il se doit d'informer son abonné du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité et de le tenir informé des différentes étapes de sa mise en œuvre, par exemple par l'envoi de SMS si l'abonné dispose d'un téléphone mobile. En revanche, lorsque la mise en œuvre de l'offre d'accès conduit à la création d'une nouvelle ligne avec validation d'une date et heure convenues, l'opérateur receveur est en mesure d'informer dans les meilleurs délais son abonné de la date et heure prévues pour le portage de son numéro. Dans tous les cas de figure, l'Autorité estime que l'opérateur est tenu d'informer son abonné dès le portage effectif du numéro.

Il est cependant important de noter que ces délais sont susceptibles d'évoluer à moyen terme avec l'automatisation croissante des systèmes d'information internes aux opérateurs et des processus d'échanges entre les opérateurs en ce qui concerne la production d'accès physique (cuivre, fibre, câble, etc.) et sa coordination avec la mise en œuvre de la portabilité, rendant possible la communication préalable d'une date et heure pour la réalisation de la portabilité dans tous les cas de figure.

Cas particulier de la portabilité entreprise

Les processus de portabilité pour les entreprises peuvent s'avérer quant à eux très complexes et sont en général traités de manière spécifique avec des délais pouvant être rallongés, sur une base de négociation entre les parties concernées (opérateurs receveur, donneur et attributaire), en accord avec l'abonné entreprise. Ainsi, la fenêtre de portage peut dans certains cas être fixée le soir ou le week-end, afin de minimiser l'impact sur l'activité de l'entreprise du changement d'opérateur avec conservation du numéro. Les processus automatisés sont alors abandonnés pour laisser place à une coordination en partie manuelle des opérations entre les opérateurs, par exemple par téléphone au moment du portage et éventuellement avec la présence physique dans les locaux de l'entreprise de l'opérateur receveur et/ou de l'installateur privé en charge de l'installation de l'abonné entreprise. Les processus en place pour la portabilité fixe des abonnés entreprise peuvent être très flexibles, avec la possibilité d'annuler ou de reporter les opérations dans une certaine mesure⁷ et de revenir à la situation précédente (« retour arrière ») en cas d'incident constaté suite au portage.

L'opérateur receveur coordonne alors la mise en œuvre de la portabilité avec les opérateurs concernés et l'installateur privé, dans des délais validés en accord avec l'abonné entreprise. Ainsi le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques sans conservation du numéro, dans la mesure où l'abonné entreprise est informé dès la souscription à son offre des délais habituels de mise en œuvre de l'offre de service en l'absence de conservation du numéro et que ceux-ci ne sont pas remis en cause par la

⁷ Selon les modalités prévues dans les conventions entre opérateurs.

demande de conservation du numéro, mais coordonnés avec les délais propres à la mise en œuvre de la portabilité entre les opérateurs concernés, de telle manière que la durée d'interruption du service pour l'abonné entreprise soit la plus courte possible lors du changement d'opérateur avec conservation du numéro.

Les diagrammes en annexe présentent les délais relatifs à la mise en œuvre de l'offre de service fixe par le nouvel opérateur en relation avec l'opérateur d'accès, les délais relatifs à la mise en œuvre de la portabilité du numéro avec l'opérateur donneur et la synchronisation entre livraison de l'accès et portabilité.

La durée d'interruption de service

Dans tous les cas de figure, l'opérateur receveur doit être en mesure d'informer son abonné de la durée maximum d'interruption de service au moment du portage. 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, en ce qu'ils concernent le numéro objet de la demande.

L'Autorité estime que le jour du portage, les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe. En tout état de cause, la durée d'interruption de service ne doit pas dépasser six heures à compter du 1^{er} janvier 2011, puis quatre heures à compter du 1^{er} janvier 2012.

Par ailleurs, les opérateurs font droit aux demandes raisonnables des opérateurs receveurs en vue de fournir une qualité de service accrue à leurs abonnés entreprise.

II.C.5. La facturation de l'abonné pour la prestation de portabilité

L'opérateur donneur ne peut en aucun cas facturer la conservation du numéro à l'abonné qui le quitte. Si, au moment du portage effectif du numéro, la période d'engagement n'est pas écoulée pour le contrat associé à ce numéro, l'opérateur donneur peut être amené à facturer le reste des sommes dues à l'abonné, dans le respect des dispositions légales en vigueur. Ceci ne correspond pas à un coût de portabilité mais est lié aux seuls engagements contractuels.

Seul l'opérateur receveur est susceptible de facturer son nouvel abonné pour la conservation de son numéro, cette facturation devant être d'un montant raisonnable, conformément à l'article L. 44 du CPCE. Dans la pratique, pour des raisons commerciales, les opérateurs facturent rarement des frais de portabilité à leurs nouveaux abonnés, en particulier pour les abonnés grand public. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a souhaité rappeler que lorsque la mise en œuvre de la portabilité pour les abonnés entreprise nécessite l'intervention physique sur l'installation de l'abonné par l'installateur privé ou les opérateurs concernés, la prestation est susceptible d'être facturée à l'abonné, ces interventions étant souvent réalisées en dehors des heures ouvrées, afin de minimiser l'impact sur l'activité de l'abonné.

II.C.6. Modalités d'annulation de la demande de portabilité par l'abonné

L'abonné peut renoncer au changement d'opérateur avec demande de conservation du numéro dans la mesure où il bénéficie du délai légal de rétractation en matière de vente à distance ou par démarchage ; le délai de mise en œuvre de la portabilité court en effet à compter de l'expiration de ce délai légal de rétractation. Une fois ce délai écoulé, il est en général difficile d'annuler une demande de portabilité, en particulier pour les demandes formulées par des abonnés grand public, comme c'est le cas des demandes d'accès dégroupé avec conservation du numéro, lesquelles sont en grande partie automatisées. Les demandes de portabilité formulées par des abonnés entreprise peuvent en général être annulées par l'abonné, dans la mesure où l'annulation intervient dans des délais précis, lesquels sont précisés dans les conditions générales établies entre l'opérateur et l'abonné entreprise.

Dans tous les cas, l'abonné doit adresser sa demande d'annulation à l'opérateur receveur ; en cohérence avec le principe de simple guichet, seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de

portabilité auprès de l'opérateur donneur. Si l'opérateur donneur reçoit une demande d'annulation de la part de son abonné, celle-ci devra être redirigée vers l'opérateur receveur ou l'abonné sera orienté vers l'opérateur receveur, lequel est seul à être en mesure d'annuler la demande. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a soulevé le risque d'incohérences entre les modalités de résiliation de la demande de portabilité ainsi précisées et les préconisations de l'Autorité en matière de changement de ligne non sollicité, lesquelles prévoient l'intervention de l'opérateur écrasé (opérateur donneur) en lieu et place de l'opérateur écraseur (opérateur receveur). L'Autorité rappelle que dans un tel cas de figure, les préconisations en matière d'écrasement à tort s'appliquent ; les opérateurs impliqués s'assurent en outre que l'abonné est en mesure de récupérer son numéro.

En cas d'annulation de la demande de conservation par l'abonné avant le portage effectif du numéro, la demande de résiliation du contrat entre l'abonné et l'opérateur donneur est également annulée. L'abonné qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son opérateur sort du processus de portabilité en « simple guichet » pour entrer dans une relation de résiliation classique, en l'absence de conservation du numéro, directement auprès de son opérateur conformément aux conditions générales de vente.

L'opérateur receveur doit quant à lui préciser à l'abonné l'impact sur la souscription de son nouveau contrat en cas d'annulation de la conservation du numéro de la part de l'abonné ou en cas d'absence d'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné.

III. La portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs

Cette partie vise à expliciter les processus entre les opérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes, d'une part les mécanismes mis en œuvre par les opérateurs concernés par une opération de portage et d'autre part, les modalités techniques de gestion des flux d'information relatifs à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

III.A. Les opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité

Les opérateurs concernés par une opération de portage sont le nouvel opérateur de l'abonné (opérateur receveur), l'ancien opérateur de l'abonné (opérateur donneur) et l'opérateur attributaire, lequel est attributaire de la ressource en numérotation (numéro ou ensemble de numéros), telle que définie par les décisions de l'Autorité en matière de gestion du plan national de numérotation et à laquelle appartient le ou les numéros faisant l'objet de la demande de portabilité.

Les conventions entre opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes prévoient en général deux catégories de portabilité selon les opérateurs concernés par le traitement de la demande : il s'agit de la « portabilité directe » et de la « portabilité subséquente ».

Lors d'une « portabilité directe », deux opérateurs sont principalement impliqués dans l'opération de portage : le nouvel opérateur de l'abonné et son ancien opérateur, dans la mesure où les rôles d'opérateur attributaire et d'opérateur donneur sont en général assurés par le même opérateur. Ce type de portabilité concerne par exemple le cas où le numéro d'un abonné est porté pour la première fois d'un opérateur donneur (également attributaire du numéro) vers un opérateur receveur. Elle concerne également le cas où un abonné déciderait de quitter son dernier nouvel opérateur pour retourner chez son opérateur d'origine (l'opérateur attributaire) ; les opérateurs parlent alors de « portabilité directe réentrante ». Lors d'une « portabilité subséquente », trois opérateurs sont *a minima* impliqués dans l'opération de portage, dans la mesure où l'opérateur donneur et l'opérateur receveur est toujours différent de l'opérateur attributaire. Ce cas de portabilité concerne tous les cas de portabilités consécutifs à une première portabilité sur un numéro, à l'exception de la portabilité réentrante vers l'opérateur attributaire.

Une « portabilité directe » peut cependant parfois distinguer dès le premier portage du numéro, l'opérateur donneur de l'opérateur attributaire, dans le cas particulier des mises à disposition de ressources en numérotation d'un opérateur attributaire à un opérateur dépositaire, conformément aux décisions de l'Autorité relatives aux règles de gestion du plan national de numérotation. Dans ce cas précis, l'abonné ne connaît que son opérateur commercial, avec lequel la relation contractuelle est établie. Du point de vue de l'Autorité, cet opérateur commercial est également l'opérateur dépositaire, bénéficiaire de la mise à disposition de ressources en numérotation par l'opérateur attributaire. Du point de vue de l'interconnexion avec les autres opérateurs, la collecte des appels entrants à destination de ces numéros mis à disposition (et affectés par l'opérateur commercial à ses propres abonnés) est assurée par un opérateur technique, qui est en général l'opérateur attributaire des numéros. Auquel cas, la mise en œuvre opérationnelle de la portabilité est également assurée par l'opérateur technique, à qui l'opérateur commercial délègue cette responsabilité. Le portage effectif du numéro ayant pour conséquence la résiliation du contrat associé au numéro auprès de l'opérateur donneur, il est indispensable que l'opérateur technique chargé du traitement de la portabilité et l'opérateur commercial prévoient les modalités permettant la résiliation du contrat par ce dernier.

Cependant selon les cas de figure et pour des raisons d'efficacité, l'opérateur commercial peut assurer le traitement de la portabilité en relation directe avec l'opérateur receveur. L'opérateur commercial doit alors s'assurer que les opérateurs receveurs adressent correctement les demandes de portabilité concernant ses abonnés, de manière transparente, indépendamment de son choix technique.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs adressant le marché entreprise ont signalé l'importance de responsabiliser les opérateurs commerciaux vis-à-vis de leurs obligations en matière de portabilité des numéros fixes, dans la mesure où un certain nombre de revendeurs, intégrateurs et sociétés de commercialisation de services utilisent le réseau d'un opérateur technique pour la fourniture de leur service, en particulier pour la gestion de leur trafic entrant.

En cas de « portabilité subséquente », les opérateurs peuvent également faire appel à des opérateurs techniques pour la mise en œuvre de la portabilité, dans la mesure où cette délégation est transparente vis-à-vis des autres opérateurs.

L'opérateur attributaire du numéro est quant à lui toujours le même pour un numéro fixe donné, indépendamment du nombre de portages réalisés.

L'Autorité considère que les obligations des opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes, s'appliquent aux opérateurs qui possèdent la relation commerciale avec l'abonné (opérateurs receveur et donneur), ainsi qu'à l'opérateur attributaire du numéro en cas de portabilité subséquente ou en cas de mise à disposition de ressources en numérotation. Un fournisseur de services de communications électroniques peut cependant déléguer, sous sa responsabilité, à une société tierce la mise en œuvre de tout ou partie de ses obligations en matière de portabilité des numéros. Dans ce cas, il communique à l'Autorité, à sa demande et dans le délai qu'elle précise, le contrat qui régit la fourniture de ces prestations par cette société tierce.

III.B. Les échanges inter-opérateurs

III.B.1. Le guichet unique opérateur pour le traitement de la portabilité

L'Autorité considère que les opérateurs fixes doivent mettre à disposition des autres opérateurs les coordonnées de leur guichet unique portabilité destiné au traitement des demandes de portabilité des opérateurs, ainsi que les procédures associées. Ce guichet unique portabilité doit permettre de centraliser l'ensemble des demandes de portabilité de l'opérateur, quel que soit son rôle dans l'opération de portage : opérateur donneur, receveur, attributaire, ou encore opérateur technique tenant l'un de ces rôles au nom et pour le compte d'un autre opérateur. Les opérateurs peuvent néanmoins être amenés à spécialiser l'organisation relative au traitement des demandes de portabilité, par exemple en ce qui concerne la portabilité des numéros de services à valeur ajoutée ou la gestion des incidents liés aux défauts de processus ou d'acheminement des communications à destination des numéros portés, dans la mesure où les modes d'accès sont transparents et simples pour les autres opérateurs.

Ce point d'entrée opérateur s'accompagne de la mise en place des procédures inter-opérateurs pour le traitement des demandes de portabilité, lesquelles sont de manière générale précisées dans les conventions entre opérateurs. Dans la pratique, les coordonnées du guichet unique et les modalités inter-opérateurs pour la mise en œuvre de la portabilité doivent être disponibles sur simple demande formulée par un opérateur ou par l'Autorité. Dès lors qu'un opérateur affecte des ressources en numérotation à un abonné, il doit avoir prévu les modalités de traitement d'une demande de portabilité.

L'Autorité rappelle que le guichet unique opérateur en charge du traitement des demandes de portabilité recouvre un certain nombre de fonctions, selon le rôle de l'opérateur dans l'opération de portage. A titre d'exemples, les obligations sont notamment :

- en tant qu'opérateur receveur : validation de l'éligibilité de la demande, coordination des opérations de portage avec les opérateurs concernés (envoi de la demande, validation de la date du portage), réalisation du portage en coordination avec les opérateurs concernés, information vis-à-vis des opérateurs tiers, information de l'abonné, etc. ;
- en tant qu'opérateur donneur : validation de l'éligibilité et des informations de l'abonné (numéros affectés ou réservés à l'abonné, éventuelle identification de l'installation), validation de la date du portage, résiliation du contrat client suite au portage effectif, etc. ;
- en tant qu'opérateur attributaire : ajout du préfixe de l'opérateur receveur, validation de la date du portage, activation du routage vers l'opérateur receveur au moment du portage, etc.

III.B.2. La mise en place d'un processus commun aux opérateurs concernés

Dans le cadre du traitement d'une demande de portabilité, les opérateurs concernés devraient communiquer selon un protocole commun afin de réaliser les opérations de portage dans les meilleures conditions. Ces processus sont actuellement gérés de manière bilatérale par les opérateurs fixes, par le biais d'échanges manuels (fax, courriel) ou automatisés (interfaces informatiques) convenus et validés entre les parties impliquées ; ils doivent progressivement être rendus symétriques et communs à toutes les parties impliquées dans l'opération de portage. Ces échanges doivent permettre le traitement de la demande de portabilité et son suivi jusqu'au portage effectif du numéro ; ils peuvent prévoir notamment l'envoi de comptes-rendus de réalisation tout au long des différentes étapes de mise en œuvre de la portabilité.

Les conventions entre opérateurs prévoient par ailleurs les modalités relatives à la parution du numéro de l'abonné à l'annuaire universel, permettant d'assurer le recouvrement de la parution du numéro entre les opérateurs donneur et receveur. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a souhaité rappeler que les opérateurs doivent prévoir en outre les modalités de restitution des numéros auprès des opérateurs attributaires, suite à la résiliation d'un contrat par un abonné sans demande de portabilité ou suite à un déménagement hors zone géographique.

En conséquence, l'Autorité invite les opérateurs à prévoir les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et la validation des processus inter-opérateurs pour le traitement des demandes, préalablement à toute demande de portabilité formulée par un abonné, notamment en ce qui concerne la création des acheminements à destination de l'opérateur receveur. Cependant, l'absence de convention de portabilité entre les opérateurs ne saurait être invoquée par l'une ou l'autre des parties pour refuser le traitement d'une demande de portabilité.

Par ailleurs, les opérateurs sont encouragés à développer des interfaces techniques communes à l'ensemble des opérateurs et entièrement automatisées, similaires dans le principe au mode de gestion choisi par les opérateurs mobiles dans le cadre du traitement des demandes de portabilité des numéros mobiles.

III.C. Le lancement de la demande de portabilité par l'opérateur receveur

III.C.1. Les informations nécessaires au traitement de la demande

L'opérateur receveur envoie à l'opérateur donneur, les informations nécessaires au traitement de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné. Ces informations, nécessaires au traitement de la demande de l'abonné par l'opérateur donneur, sont :

- le (ou les) numéro(s) fixe(s), objet(s) de la demande de portage ;
- les informations nécessaires à l'identification du titulaire du contrat associé au(x) numéro(s) ;
- la date et l'heure souhaitées pour le portage du numéro, lesquelles tiennent compte des délais en vigueur relatifs à la mise en œuvre de la portabilité et ont été convenues avec l'abonné lorsque cela est possible ;
- les autres informations éventuelles nécessaires au traitement de la demande de souscription avec conservation du numéro.

L'opérateur receveur peut par ailleurs être amené à préciser à l'opérateur donneur s'il souhaite valider les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné et à la liste exhaustive des numéros attribués et réservés, lorsque celles-ci sont nécessaires au traitement de la demande de souscription de la demande avec conservation du numéro. En ce qui concerne un abonné grand public, l'information relative à l'identification de l'installation doit permettre l'identification de l'accès support du service associé au numéro fixe objet de la demande, laquelle est parfois nécessaire à l'opérateur receveur lorsque son offre de service est basée sur le même support physique⁸ que l'offre de service proposée par l'opérateur donneur et que le numéro à porter ne permet pas, seul, l'identification de l'installation.

⁸ Par exemple, en cas de portabilité suite au déménagement de l'abonné, l'information permettant l'identification de la nouvelle installation pourra être nécessaire au traitement de la demande par le nouvel opérateur.

Dans le cas d'un abonné entreprise, l'information relative à l'identification de l'installation porte notamment sur la liste exhaustive des numéros fixes qui lui ont été affectés dans le cadre de son contrat auprès de l'opérateur donneur. Elle doit permettre la validation de l'exhaustivité des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de l'installation de l'abonné entreprise (NDI), que les numéros fixes affectés à l'abonné soient actifs ou réservés dans le réseau de l'opérateur donneur. Ces informations doivent permettre aux opérateurs concernés de fiabiliser le traitement des demandes de portabilité des abonnés entreprise dans les meilleures conditions, tout en respectant les délais de mise en œuvre de la portabilité.

En conséquence, l'Autorité estime que les opérateurs doivent prévoir dans leurs processus de portabilité les modalités pratiques d'échanges de l'information liée aux numéros affectés à l'abonné et à l'identification de l'installation dans le cadre du traitement d'une demande de portabilité. Ils doivent notamment s'assurer que ces informations sont échangées dans des délais compatibles avec la réponse d'éligibilité de la demande de portabilité par l'opérateur donneur. Ces informations doivent par ailleurs être disponibles gratuitement dans le cadre d'une demande de portabilité ; cependant dans le cas où la demande de fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné ne serait pas suivie d'une commande ferme de portabilité, les opérateurs peuvent prévoir des modalités de facturation particulière.

III.C.2. Le traitement d'une demande de « portabilité partielle »

L'Autorité rappelle que l'article L. 44 du CPCE donne le droit à l'abonné de porter un ou plusieurs numéros. Ce dispositif concerne en particulier les abonnés entreprise, lesquels sont susceptibles de vouloir maintenir une partie de leur installation et de leurs numéros auprès de leur opérateur, tout en souscrivant à l'offre d'un nouvel opérateur avec conservation d'une autre partie de leurs numéros.

La « portabilité partielle » des numéros pour un abonné entreprise est considérée comme une exception au principe de simple guichet propre à la portabilité des numéros fixes, dans la mesure où elle nécessite un co-pilotage des relations avec l'abonné conjointement par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur. En effet, si l'abonné souhaite maintenir une partie de son installation avec son opérateur, l'opérateur receveur n'est pas en mesure de traiter lui-même les modifications contractuelles et techniques relatives à l'installation restante pour le compte de l'opérateur donneur.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur adressant le marché entreprise a souhaité évoquer le cas particulier des « pépinières d'entreprises », lesquelles peuvent être concernées par le champ de la portabilité partielle. En effet la gestion des offres de service téléphonique pour plusieurs entreprises est dans ce cas de figure centralisée auprès d'une structure de type société commerciale de services (SCS) ; une entreprise cliente de la pépinière et dont les numéros de téléphone auraient été affectés par ce biais pourrait être amenée à vouloir changer d'opérateur tout en conservant ses numéros. L'Autorité estime que dans ce cas de figure, les modalités de la portabilité partielle doivent pouvoir s'appliquer sous réserve que l'entreprise est bien l'utilisateur exclusif de ces numéros mis à disposition par la SCS, et ce même si le contrat de services auprès de l'opérateur est au nom de cette dernière. Un autre opérateur précise qu'il serait souhaitable que les contrats de service impliquant l'usage exclusif d'un ou plusieurs numéros par un client final mentionnent explicitement ce(s) numéro(s) dans le contrat, afin de ne pas restreindre l'exercice du droit à la portabilité.

Dans le cadre des travaux inter-opérateurs relatifs aux processus de portabilité des abonnés entreprise, sous l'égide de l'Autorité, les opérateurs ont validé le processus pour le traitement de la portabilité partielle des numéros suite à des expérimentations réalisées au cours de l'année 2008. Les opérateurs ont ainsi validé une organisation en « mode projet » qui requiert une étude approfondie de la part de l'opérateur receveur de la demande particulière de l'abonné entreprise, préalable au lancement de la demande de portabilité partielle auprès de l'opérateur donneur. L'organisation en mode projet permet d'une part, à l'opérateur receveur de coordonner avec les opérateurs concernés la mise en œuvre de la nouvelle offre de service avec conservation d'une partie des numéros et d'autre part, à l'opérateur donneur de réaliser les modifications nécessaires au maintien de l'autre partie des numéros, en coordination étroite avec l'opérateur receveur et l'abonné entreprise. En conséquence, le traitement d'une demande de portabilité partielle peut entraîner un délai de mise en œuvre plus long par rapport aux délais habituels, en particulier lorsque la demande de portabilité partielle concerne le numéro, tête de ligne de l'installation (NDI). Bien que l'opérateur donneur se doive de répondre à ce type de

demande dans un délai raisonnable, le délai de traitement de la demande est validé en concertation avec l'abonné entreprise. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur et une association d'opérateurs précisent qu'en cas de portabilité partielle, il est souhaitable que l'abonné entreprise soit informé en amont de l'ensemble des coûts liés à la mise en œuvre de la portabilité partielle, notamment sur les coûts liés au maintien de l'installation existante.

Les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné entreprise doivent faciliter le traitement d'une demande de portabilité partielle des numéros de l'abonné, dans la mesure où l'opérateur receveur a besoin de valider avec l'abonné entreprise, les numéros qui doivent être conservés lors du passage à la nouvelle offre de service. En conséquence, l'Autorité estime que les opérateurs doivent prévoir dans leurs conventions les modalités de fonctionnement de la portabilité partielle. Un opérateur estime que la modalité de mise en œuvre de la portabilité partielle en mode projet doit être transitoire en attendant la mise en place d'un processus pérenne. Cependant d'autres opérateurs estiment qu'une telle évolution n'est possible qu'après une période d'observation. L'Autorité précise qu'elle continuera à superviser l'évolution éventuelle de ce processus de portabilité.

Par ailleurs, la consultation publique susvisée a montré qu'un certain nombre d'opérateurs s'interrogent quant à l'évolution des besoins des abonnés grand public en matière de portabilité partielle. Alors que plusieurs opérateurs précisent qu'ils permettent *a priori* ce type de portabilité en tant qu'opérateurs donneurs, ils n'ont pas à ce jour validé les modalités de portabilité partielle en tant qu'opérateurs receveurs. Un opérateur précise que dans ce cas de figure, il propose à son nouvel abonné de souscrire à plusieurs contrats associés à des numéros différents. Un autre opérateur souligne quant à lui que le développement des accès multiservices par certains opérateurs, avec la possibilité de disposer pour l'abonné de plusieurs numéros sur un même accès, conduira les opérateurs à envisager des modalités adaptées à ce type de portabilité. L'Autorité estime à ce stade que les opérateurs donneurs ne peuvent en aucun cas refuser une demande de portabilité partielle ; l'opérateur receveur doit cependant s'assurer qu'il informe correctement l'ancien opérateur sur la spécificité d'une telle demande, dans l'attente de la mise en place d'un traitement automatisé.

III.C.3. Les délais de transmission de la demande de portabilité

Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe et lorsque la date souhaitée de mise en œuvre de la portabilité par l'abonné est inférieure ou égale à dix jours calendaires, l'opérateur receveur doit transmettre à l'opérateur donneur les informations nécessaires au traitement de la demande dans les meilleurs délais et au plus tard cinq jours ouvrés avant la date convenue de portabilité pour les abonnés grand public, au plus tard sept jours ouvrés avant la date convenue de portabilité pour les abonnés entreprise, et dans les deux jours ouvrés en l'absence de date convenue. En effet, à l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a rappelé qu'en cas de souscription à une offre de service avec portabilité, reposant sur une offre d'accès dont la livraison est au plus tôt, sans date convenue, l'accès peut être livré dans des délais très courts (sous 24 heures). Dans ce cas de figure, il est important que la demande de portabilité soit transmise dans des délais très courts afin de permettre la synchronisation entre la livraison de l'accès au service et le portage du numéro.

En cas de portabilité subséquente, pour laquelle l'opérateur attributaire est distinct de l'opérateur donneur et de l'opérateur receveur, l'opérateur receveur doit également transmettre les informations relatives au traitement de la demande à l'opérateur attributaire, dans les mêmes délais qu'auprès de l'opérateur donneur.

Lorsque le délai de mise en œuvre de la portabilité souhaitée par l'abonné est supérieur à dix jours, l'opérateur receveur doit informer les parties concernées dans les délais prévus dans les conventions opérateurs, lesquelles peuvent prévoir des délais maximums entre le dépôt de la demande de portabilité et la date souhaitée de portabilité, afin d'éviter la « préemption » éventuelle de clients par des opérateurs. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a signalé qu'en cas de portabilité pour les abonnés entreprises, les délais de prévenance peuvent parfois être importants dans les cas où il est nécessaire de planifier une intervention physique sur l'installation de l'abonné.

III.D. La validation de la demande par l'opérateur donneur

III.D.1. La validation de l'éligibilité de la demande de portabilité

Les opérateurs directement concernés par le processus de portabilité peuvent potentiellement refuser une demande de portabilité. Toutefois, il est nécessaire que des règles claires et communes à l'ensemble des opérateurs soient précisées en ce qui concerne les critères d'inéligibilité d'une demande de portabilité formulée par un abonné.

L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom et pour le compte de l'abonné fixe que dans les cas suivants :

- les données transmises sont incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- le numéro fixe est inactif au jour du portage: la demande de portage doit porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- le numéro fixe fait déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

Par ailleurs, l'opérateur donneur peut être amené à refuser une demande dans des cas très particuliers, après accord avec l'opérateur receveur, notamment lorsque la demande concerne :

- un numéro technique associé à un numéro de service à valeur ajoutée : il s'agit en général du numéro géographique traduit et utilisé en interne au réseau de l'opérateur dans le cadre des services à valeur ajoutée (SVA). Celui-ci n'est en général pas connu de l'abonné et ne lui est pas contractuellement « affecté », contrairement au numéro de services à valeur ajoutée (numéros longs en 08 ou numéros courts de type 3BPQ) ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une suspension suite à un non respect des recommandations déontologiques ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une suspension suite à la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire ;
- un numéro lié à un abonnement temporaire : il s'agit d'un numéro affecté à l'abonné pour une durée déterminée ; par exemple dans le cadre d'un service de téléconférence, un numéro peut être « affecté » à divers abonnés pendant l'usage du service sur une période déterminée.

Lorsqu'il refuse une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique de manière claire et précise à l'opérateur receveur le motif sur lequel il fonde son refus.

L'Autorité souhaite par ailleurs rappeler notamment que les causes ci-dessous ne peuvent pas être invoquées par un opérateur donneur pour déclarer inéligible une demande de portabilité formulée par un opérateur receveur au nom et pour le compte d'un abonné :

- l'existence de créances ou de contentieux avec l'abonné ;
- une demande de portabilité partielle des numéros ;
- l'absence de transmission du mandat de portabilité par l'opérateur receveur.

Enfin, l'Autorité rappelle que dès lors qu'une demande de portabilité est en cours, l'opérateur donneur ne peut en aucun cas considérer qu'une notification de perte d'un accès, support physique de l'offre de service d'un abonné, conduit à rendre le numéro inéligible à la portabilité, dans la mesure où seul le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat.

III.D.2. La validation de la date convenue de portabilité

En cas de réponse positive relative à l'éligibilité de la demande par l'opérateur donneur, celui-ci confirme également à l'opérateur receveur la date et l'heure convenues pour le portage du numéro lorsque cela est possible. L'opérateur receveur se charge ensuite de confirmer et de coordonner avec l'opérateur attributaire la date et l'heure convenues pour le portage du numéro.

L'opérateur donneur peut néanmoins demander une modification de la date et heure souhaitées par l'opérateur receveur pour le portage du numéro, dans la mesure où il ne remet pas en cause l'éligibilité

de la demande et vise avant tout à faciliter le bon déroulement de la portabilité entre les parties concernées ; les causes de modification sont en général de nature technique :

- le non respect d'un délai minimum pour la mise en œuvre de la portabilité ; dans ce cas de figure, l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut demander une modification de la date et heure convenues pour le portage du numéro, dans le respect du délai maximum de dix jours calendaires, sauf demande expresse de l'abonné ;
- un jour et une heure de portabilité demandés par l'opérateur receveur non prévus ; l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut proposer de nouvelles date et heure pour le portage du numéro, compatibles avec les créneaux prévus dans la convention entre opérateurs, dans la mesure où elles respectent le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité.

En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date convenue de portabilité, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

De la même manière, lorsque la portabilité concerne un opérateur attributaire distinct de l'opérateur donneur (cas de la portabilité subséquente), l'attributaire n'est pas en mesure de refuser la mise en œuvre d'une demande de portabilité. Cependant, son rôle majeur dans l'acheminement des communications à destination de l'opérateur receveur nécessite son action aux date et heure convenues de portabilité entre les opérateurs receveur et donneur. C'est la raison pour laquelle l'opérateur attributaire peut être amené à proposer des date et heure différentes, dans la mesure où elles sont compatibles avec les créneaux prévus dans les conventions des opérateurs et sont validées conjointement avec les opérateurs receveur et donneur. La marge de manœuvre des opérateurs donneur et attributaire est cependant limitée, dans la mesure où les date et heure convenues pour le portage du numéro se doivent de respecter le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité, sauf demande expresse de l'abonné. L'Autorité estime que l'opérateur receveur doit informer son abonné des modifications éventuelles concernant la date et heure de mise en œuvre de la portabilité.

Par ailleurs, les opérateurs concernés par une opération de portage peuvent convenir de créneaux exceptionnels pour la mise en œuvre de la portabilité pour les abonnés entreprise, lorsqu'elle concerne par exemple un nombre important de numéros à porter, des sites sensibles (hôpitaux, sites sécurisés, etc.) ou des installations générant un fort trafic. Ce type de portabilité peut entraîner un rallongement des délais de mise en œuvre, dans la mesure où l'opérateur receveur dispose de l'accord exprès de l'abonné. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur adressant le marché entreprise a remarqué que les opérateurs peuvent être amenés à prévoir des modalités de retour arrière en cas de problème de fonctionnement suite à un portage. L'Autorité estime que l'opérateur receveur doit s'assurer que les opérateurs tiers sont informés, en outre des opérateurs concernés par le portage, dans la mesure où cette information peut avoir des conséquences sur le bon acheminement des communications à destination de l'abonné concerné.

Enfin, les opérateurs concernés seront progressivement amenés à communiquer selon un système d'échanges symétriques et communs, dont la finalité est de permettre le traitement de la demande dans les meilleures conditions. Ainsi, en cas de non-conformité au processus d'échanges convenu entre les parties concernées, ces dernières ne peuvent pas rejeter la demande mais se doivent de faire leurs meilleurs efforts afin de respecter les modalités d'échanges validées par les parties impliquées et précisées dans les conventions opérateurs en matière de portabilité des numéros fixes. De la même manière, si l'opérateur receveur n'a pas préalablement à la demande de portabilité, demandé l'ouverture du préfixe de portabilité auprès de l'opérateur attributaire (notamment) pour l'acheminement des communications à destination des numéros portés vers son réseau, les délais de mise en œuvre de la portabilité sont susceptibles d'être rallongés par rapport aux délais maximums pour le traitement d'une demande.

III.D.3. Les délais de transmission de la réponse

Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur doit confirmer l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de portabilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande pour les abonnés grand public et au plus tard dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande pour les abonnés entreprise.

III.D.4. Les risques de reconquête abusive d'un abonné

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 simple guichet permet au demandeur de déléguer à son opérateur receveur la gestion de sa demande de résiliation auprès de l'opérateur donneur, facilité qui déroge au processus classique de changement d'opérateur (sans portabilité), mais qui offre ainsi 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 conserver son numéro et donc de résilier le contrat, en ce qu'il concerne le numéro porté.

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 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.

III.E. Le jour du portage du numéro

III.E.1. Les opérations nécessaires au portage du numéro

Trois opérations distinctes sont nécessaires pour mettre en œuvre la portabilité du numéro. L'ordonnancement de ces opérations peut varier selon que l'offre de service de l'opérateur receveur est basée sur le même support physique que celle de l'opérateur donneur et qu'elle en prend donc lieu et place au moment du portage ou que l'offre de l'opérateur receveur est basée sur un support physique distinct, pouvant être établi en parallèle du fonctionnement de l'offre de service de l'opérateur donneur. Ces opérations consistent sommairement en :

- l'activation de l'accès au service de l'opérateur receveur ; la finalisation de cette étape coïncide en général avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des appels sortants (éventuellement avec un numéro temporaire) ;
- la mise à jour des informations relatives au routage des communications à destination du numéro porté par l'opérateur attributaire ; cette opération permet d'assurer le routage indirect des communications en provenance des opérateurs tiers à destination de l'opérateur receveur. La mise à jour des informations de routage peut également être réalisée par les opérateurs tiers qui souhaitent pratiquer du routage direct à destination du numéro porté ;
- la résiliation du contrat en ce qu'il concerne le numéro et la mise à jour des informations de routage sur le réseau de l'opérateur donneur. Cette étape se caractérise par l'impossibilité pour l'abonné d'émettre des appels à partir du réseau de son opérateur donneur.

La finalisation de ces trois opérations coïncide avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des communications et de recevoir des communications sur le numéro, objet de la demande de portabilité.

III.E.2. Le délai d'interruption de service au moment du portage

Chaque opérateur concerné par la réalisation d'un portage (opérateurs receveur, donneur et attributaire) doit effectuer des opérations préalables nécessaires à une bonne qualité de service du point de vue de l'abonné le jour effectif du portage.

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Afin d'assurer une durée d'interruption de service acceptable pour l'abonné au moment du portage, l'Autorité a déterminé que le jour du portage effectif du numéro, les opérateurs fixes doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe, dans la mesure où la synchronisation entre l'établissement de l'offre de service de l'opérateur receveur et le portage du numéro est essentielle afin de permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des communications depuis et vers son numéro.

Dans les faits, il est nécessaire de distinguer les appels sortants, les appels entrants ainsi que le type de support physique associé à l'offre de service de l'opérateur receveur. Le délai d'interruption s'applique en particulier pour la réception des communications à destination du numéro en cours de portage. En émission, il est souvent possible d'émettre un appel avant la portabilité effective, dès lors que l'offre de service est activée par l'opérateur receveur (en général avec un numéro temporaire). Par ailleurs, si l'opérateur receveur propose une offre de service basée sur un support physique distinct de celui de l'offre précédente, l'abonné est en général en mesure d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un numéro affecté de manière transitoire, en attendant le portage effectif du numéro. C'est également le cas en téléphonie mobile, où l'abonné qui a souscrit à l'offre de service d'un nouvel opérateur est en mesure d'émettre et de recevoir des appels avec sa nouvelle carte SIM, associée à un numéro temporaire, alors que les appels à destination de son numéro habituel sont livrés sur l'ancienne carte SIM, en attendant le portage du numéro mobile. Lorsque l'ensemble des opérations de portage est terminé, l'abonné est en mesure de recevoir des appels sur son numéro porté et d'émettre des appels à partir du même numéro.

L'Autorité considère ainsi que la durée d'interruption de service ne devrait pas dépasser quatre heures à moyen terme. Cependant, la consultation publique susvisée a montré qu'à court terme, ce délai de quatre heures n'est pas compatible avec les offres de service reposant sur une offre d'accès sans date de livraison convenue (exemple du dégroupage), sans une remise en cause préalable des modalités de mise en œuvre de ces offres (connaissance d'une date convenue de livraison de l'accès et communication en temps réel de la livraison de la portabilité). En revanche, les opérateurs estiment que le délai de quatre heures est d'ores et déjà envisageable en ce qui concerne les abonnés entreprise, dans la mesure où l'offre de l'opérateur receveur repose en général sur une offre d'accès dont la date est convenue entre les parties concernées.

En conséquence, l'Autorité estime que, le jour du portage, les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe. En tout état de cause, la durée d'interruption de service ne doit pas dépasser six heures à compter du 1er janvier 2011, puis quatre heures à compter du 1er janvier 2012.

Par ailleurs, l'Autorité note que les opérateurs ont d'ores-et-déjà mis en place les modalités de mise en œuvre de la portabilité adaptées aux exigences de certains abonnés entreprise, dont la complexité technique (installations importantes, etc.) ou le type d'activité (sites sensibles, etc.) requièrent une qualité de service accrue. Ainsi les opérateurs sur le marché entreprise peuvent être amenés à effectuer des opérations de portage en dehors des heures ou jours ouvrables, avec des délais d'interruption de service très courts et des options de retour arrière en cas d'incident de réalisation. En conséquence, les opérateurs font droit aux demandes raisonnables des opérateurs receveurs en vue de fournir une qualité de service accrue à leurs abonnés entreprise.

Par ailleurs, à l'occasion de la consultation publique, un opérateur a ajouté que le délai d'interruption de service implique dans la pratique un nombre important d'acteurs, dans la mesure où il est lié d'une part aux délais d'interruption liée à la mise en œuvre de l'accès au service de l'opérateur receveur, lequel peut dépendre d'un opérateur tiers et d'autre part des délais liés à la mise en œuvre de la portabilité du numéro par les opérateurs concernés par l'opération de portage (opérateur donneur, opérateur receveur, opérateur attributaire). L'Autorité estime que les opérateurs seront amenés à clarifier dans leurs conventions les modalités d'application de cette obligation, en précisant notamment les responsabilités de chacun dans la réalisation de cet objectif commun.

III.E.3. La résiliation du contrat par l'opérateur donneur

La coordination par l'opérateur receveur des opérations nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité avec les opérateurs concernés est indispensable jusqu'à la résiliation par l'opérateur donneur du contrat, en ce qu'il concerne le numéro porté, dès lors que le portage est effectif. Bien que la résiliation soit prise en compte par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur doit s'assurer que l'opérateur donneur dispose des informations nécessaires au déclenchement de la résiliation. Cette communication est indispensable, y compris en cas de portabilité subséquente, dans la mesure où l'opérateur donneur (ancien opérateur commercial de l'abonné) n'est pas toujours impliqué dans la mise en œuvre technique de l'opération de portage. L'opérateur donneur se basera en effet sur les date et heure du portage transmis par l'opérateur receveur pour acter la résiliation, laquelle interviendra au plus tard dans les dix jours calendaires suivant la demande de portabilité, sauf demande expresse de l'abonné. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur adressant le marché entreprise a souligné que dans le cas où un contrat associé au numéro porté est également utilisé pour un autre usage, les opérateurs doivent prévoir les modalités de maintien des services restants. L'Autorité réitère l'importance de l'information de l'abonné par l'opérateur receveur au moment de la demande de portabilité, sur les conséquences du portage effectif du numéro sur le contrat avec l'opérateur donneur, en particulier concernant un abonné entreprise. Un autre opérateur insiste par ailleurs sur le risque de facturation erronée par l'opérateur donneur, lorsque la résiliation suite à une portabilité intervient en cours de période de facturation.

En revanche, l'opérateur receveur n'est pas responsable du traitement des litiges éventuels liés à la résiliation du contrat de l'abonné avec son ancien opérateur ; il s'assurera néanmoins que l'opérateur donneur dispose des informations sur la date et heure du portage effectif lui permettant d'acter la résiliation du contrat, en ce qu'il concerne le numéro porté.

En outre, l'opérateur donneur ne peut en aucun cas conditionner le portage du numéro au paiement anticipé des éventuelles pénalités prévues dans le contrat avec son abonné en cas de résiliation. Le contrat ne peut en aucun cas être considéré comme résilié par l'une ou l'autre des parties, en ce qu'il concerne le numéro, tant que le portage effectif du numéro n'a pas eu lieu. De manière générale, le droit à la portabilité du numéro ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné ; la demande ne saurait constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues.

IV. L'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles

IV.A. Les modalités d'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés

Les opérateurs disposent de deux mécanismes pour assurer l'acheminement des communications à destination des numéros fixes : le « routage indirect » transitant par l'opérateur attributaire du numéro ou le « routage direct » à destination de l'opérateur receveur (ou une combinaison des deux).

Le rôle particulier de l'opérateur attributaire

L'opérateur attributaire du numéro est un des acteurs concernés par l'opération de portage, dans la mesure où il assure l'acheminement des communications à destination du nouvel opérateur, pour le compte des opérateurs tiers qui pratiquent le routage indirect à destination des numéros fixes portés.

C'est pour cette raison que l'opérateur receveur a l'obligation d'informer l'opérateur attributaire lorsque celui-ci est distinct de l'opérateur donneur (cas de la portabilité subséquente) afin de s'assurer que la mise en œuvre de l'acheminement des communications à destination du numéro porté est assurée aux date et heure convenues du portage, et ce conformément à l'article L. 44 du CPCE.

La création des acheminements associés aux préfixes de portabilité

Ainsi, préalablement à toute mise en œuvre d'une demande de portabilité, l'opérateur receveur doit avoir demandé l'ouverture dans les réseaux des opérateurs attributaires, ainsi que des opérateurs tiers

éventuels, des préfixes de routage des communications à destination des numéros portés vers son réseau, afin que les opérateurs attributaires et les opérateurs tiers intéressés soient en mesure de créer les acheminements correspondants. Pour cela, l'opérateur receveur indique, pour chaque préfixe de portabilité⁹, le (ou les) points de livraison(s) et la (ou les) zone(s) arrière(s) correspondante(s). La création de ces préfixes de routage et des acheminements associés dans le réseaux des opérateurs attributaires ou des opérateurs tiers, désireux de mettre en œuvre le routage direct à destination de l'opérateur receveur, nécessitent des délais de mise en œuvre, en général supérieurs au délai légal de mise en œuvre d'une demande de portabilité. A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a souligné que l'utilisation des préfixes de portabilité peut varier d'un opérateur à un autre. Ainsi, alors que des opérateurs souhaiteront mettre en œuvre l'acheminement direct des communications à destination de l'opérateur receveur, d'autres opérateurs pourront faire le choix de préfixer les appels à destination des numéros portés sans pour autant acheminer directement le trafic vers l'opérateur receveur ; ils s'appuieront alors sur le réseau d'un opérateur de transit pour l'acheminement des communications jusqu'à destination. L'Autorité estime en conséquence qu'il est de la responsabilité de l'opérateur receveur de s'assurer que les opérateurs concernés par le préfixage ou l'acheminement direct des communications à destination de son réseau, disposent de l'information relative aux préfixes de portabilité et si besoin de l'information permettant l'ouverture d'un acheminement à destination de son réseau, dans des délais compatibles avec sa création. En outre, l'Autorité estime que ces modalités devraient être précisées dans les conventions portabilité entre opérateurs.

IV.B. La transmission d'information par l'opérateur receveur auprès des opérateurs tiers

Les coûts liés à la prestation assurée par l'opérateur attributaire et la dépendance de l'opérateur receveur vis-à-vis de l'opérateur attributaire en ce qui concerne la qualité de l'acheminement des communications à destination des numéros portés vers son réseau, conduisent les opérateurs à développer des solutions de préfixage ou de routage direct, reposant sur l'interrogation à chaque appel (ou pour une partie des appels) d'une base de données interne des numéros portés et des préfixes de portabilité associés permettant l'identification de l'équipement de commutation ou de routage du nouvel opérateur.

Le développement du routage direct à destination des numéros portés n'est cependant possible que dans la mesure où les informations relatives aux numéros portés sont mises à disposition par les opérateurs receveurs. C'est la raison pour laquelle l'Autorité considère qu'une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur doit transmettre aux opérateurs tiers les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe dès le retour d'éligibilité de l'opérateur donneur. Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques notamment à des fins d'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés ; elles précisent en particulier le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et la date et heure convenues de portabilité, lorsque celles-ci sont connues.

Par ailleurs, l'Autorité considère que l'opérateur receveur doit également transmettre aux opérateurs tiers les informations relatives au suivi de la mise en œuvre de la portabilité (report, annulation, confirmation) dans des délais compatibles avec l'obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés prévue par la présente décision. Cette précision vise à assurer que les opérateurs de routage direct disposent de l'information leur permettant d'actualiser correctement leurs acheminements, en particulier pour les demandes de portabilité concernant des abonnés entreprise (notamment subséquentes), lesquelles peuvent être reportées ou annulées jusqu'au dernier moment. L'Autorité considère ainsi qu'il est indispensable d'assurer le même niveau d'information concernant l'acheminement des numéros portés entre les opérateurs concernés par l'opération de portage (opérateurs receveur, donneur et attributaire) et les opérateurs tiers qui souhaitent également mettre en œuvre le préfixage ou le routage direct des communications à destination de l'opérateur receveur.

⁹ Numéro de routage attribué par l'Autorité conformément aux décisions relatives au plan national de numérotation.

Cette obligation doit permettre aux abonnés de l'opérateur receveur d'être accessibles depuis l'ensemble des boucles locales appelantes, quel que soit le mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés choisi par les opérateurs tiers (routage direct ou indirect). Cette obligation de transmission d'information par anticipation et de suivi de la mise en œuvre du portage est associée à des conditions de qualité de service visant à limiter strictement l'interruption de service pour l'abonné.

Cette obligation, qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2010, doit permettre le développement du routage direct à destination des numéros fixes portés, dans des conditions de qualité de service similaires à celles d'ores et déjà disponible pour les communications à destination des numéros mobiles portés. L'Autorité considère que cette date d'entrée en vigueur est compatible avec les délais de développements internes aux opérateurs et à l'entité commune.

IV.C. Une entité commune de la portabilité des numéros fixes portés

Les travaux qui ont été menés au sein du « Groupe Portabilité Fixe », ont rapidement mis en évidence la nécessité de mettre en œuvre une entité commune des opérateurs relative à la portabilité des numéros fixes.

Une telle architecture doit permettre notamment :

- la mise en place d'une base de données de référence commune des numéros fixes portés mettant à disposition les informations relatives à l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés ;
- de faciliter les échanges inter-opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portabilité ;
- de faciliter la facturation inter-opérateurs des communications en provenance des numéros fixes portés.

L'Autorité a accompagné les travaux des opérateurs visant à la création de l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF), entité indispensable dans un marché comprenant de nombreux acteurs, et qui accroît l'efficacité dans les échanges inter-opérateurs et l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

Cette entité doit être par ailleurs adaptée à l'entrée de nouveaux opérateurs fixes. A cet égard, l'Autorité tient à souligner que, dans la mesure où cette entité aura pour mission d'accomplir des opérations permettant de faciliter la portabilité des numéros fixes et d'assurer le bon acheminement des communications à destination des numéros fixes portés, les opérateurs doivent veiller au respect, par cette entité, des obligations qui leur incombent en matière de portabilité des numéros fixes et au titre du CPCE et des décisions d'application de l'Autorité. Afin de permettre l'exercice d'une concurrence loyale entre les opérateurs fixes, il est par ailleurs nécessaire qu'une telle entité fournisse ces prestations de manière non discriminatoire et veille à ne pas créer de barrière artificielle au libre jeu de la concurrence entre opérateurs.

La présente décision précise une obligation de transmission d'information par anticipation et de suivi de la mise en œuvre du portage par les opérateurs receveurs à compter du 1^{er} avril 2010. Cette obligation de transmission d'information vis-à-vis des opérateurs tiers est associée à des critères de qualité de service visant à limiter strictement l'interruption de service pour l'abonné.

Dans la mesure où l'APNF propose aux opérateurs une fonctionnalité leur permettant de répondre efficacement à cette obligation, les opérateurs receveurs se doivent de mettre en œuvre les modalités leur permettant l'alimentation de la base commune, directement ou par le biais d'un opérateur technique, dans le respect des critères de qualité de service prévues par la présente décision. La date d'entrée en vigueur de cette obligation est ainsi compatible avec les délais de développements nécessaires dans les réseaux des opérateurs et au sein de l'entité commune. Par ailleurs, les opérateurs peuvent être amenés à prévoir dans leurs conventions inter-opérateurs les modalités de transmission des informations de portage auprès des opérateurs tiers, par le biais de cette entité commune.

IV.D. La qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles

Bien que les opérateurs restent libres de choisir leur mode d'acheminement parmi les modalités de routage disponibles et leurs variantes éventuelles, l'Autorité considère qu'il est indispensable que les opérateurs assurent une qualité de service identique pour l'acheminement des communications à destination des numéros fixes et mobiles au départ de leurs réseaux, que les numéros soient portés ou non.

C'est la raison pour laquelle, l'Autorité estime que les opérateurs fixes et mobiles devraient d'ores et déjà prendre toutes les dispositions nécessaires afin que l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fasse dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre de la portabilité. Les opérateurs qui choisissent le préfixage des appels, notamment à des fins de routage direct des communications à destination des numéros portés doivent donc s'assurer que leurs acheminements sont actualisés à l'occasion des opérations de portage, dans la mesure où l'obligation de moyens actuelle en matière de qualité de service de l'acheminement deviendra une obligation de résultat à compter du 1^{er} avril 2010, sous réserve du délai maximum d'interruption lié à la mise en œuvre de la portabilité par les opérateurs concernés par l'opération de portage, tel que défini dans la présente décision. A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont souhaité rappeler que le respect de cette obligation de qualité de service de l'acheminement par les opérateurs appelants dépendra de la qualité des informations transmises par l'opérateur receveur et du respect des date et heure convenues pour le portage du numéro par les opérateurs receveur, donneur et attributaire. C'est la raison pour laquelle l'Autorité encourage les opérateurs receveurs à mettre en œuvre les modalités efficaces leur permettant de remplir leurs obligations de transmission d'information dans le respect des critères de qualité de service.

IV.E. La généralisation du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles

L'Autorité considère que le routage direct des communications à destination des numéros portés devrait se généraliser à long terme pour des raisons d'optimisation des coûts (de transit et de préfixage) et pour des raisons de qualité de service de l'acheminement des communications. La qualité du routage indirect repose en effet sur la qualité et la pérennité du réseau de l'opérateur attributaire, et ce même plusieurs années après le portage du numéro, quel que soit le nombre de fois où l'abonné a changé d'opérateur en conservant son numéro et quelle que soit la qualité de son nouvel opérateur. Le grand nombre d'opérateurs attributaires de numéros sur le marché de la téléphonie fixe est une source d'inquiétude, dans la mesure, où les opérateurs n'ont pas toujours contractualisé des conventions en matière de portabilité des numéros fixes, ni envisagé de solution technique en cas de disparition d'un opérateur attributaire ou de restitution de ressources en numérotation par un opérateur attributaire.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, des opérateurs ont exprimé le souhait du maintien des deux modalités de routage en parallèle (routage indirect et routage direct), selon eux, garantes de la bonne qualité des acheminements des communications à destination des numéros fixes portés. Des opérateurs précisent par ailleurs que le risque de disparition d'un opérateur attributaire peut être résolu par la mise en place d'un mécanisme de gestion des blocs « orphelins », dont les modalités restent à préciser. Par ailleurs, les opérateurs souhaitent qu'un bilan de la mise en œuvre du routage direct soit réalisé préalablement à toute décision de l'Autorité conduisant à la généralisation du routage direct. Un opérateur ajoute qu'une telle évolution nécessiterait un délai de mise en œuvre de 18 mois, du fait de son impact technique.

En conséquence, l'Autorité estime que, de manière transitoire et en parallèle du développement du routage direct, les opérateurs restent libres de leur mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés, dans la mesure où ils assurent la même qualité de service pour les communications à destination des numéros, qu'ils soient portés ou non portés, fixes ou mobiles.

L'Autorité reconnaît qu'à ce stade l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés repose en grande partie sur l'obligation actuelle d'acheminement par l'opérateur attributaire du trafic à destination du numéro porté. Les avancées en matière de routage direct ne sont pas significatives à ce jour, dans la mesure où l'obligation de transmission des informations sur les

opérations de portage par les opérateurs receveurs vis-à-vis des opérateurs tiers n'est pas encore effective et que les opérateurs fixes n'ont pas encore mis en place de base de données de référence des numéros fixes portés. Les calendriers de développement annoncés par l'entité commune de la portabilité des numéros fixes et au sein des opérateurs fixes impliqués dans ce projet permettent ainsi d'envisager un lancement des services au cours du mois de janvier 2010, compatible avec les dispositions prévues par la présente décision. L'Autorité veillera à ce que les opérateurs respectent leurs obligations relatives à la qualité de l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.

L'Autorité pourra être amenée à réaliser un bilan du développement du routage direct à l'issue des deux premières années de mise en vigueur de ces obligations. A l'issue de cette période d'observation, l'Autorité sera en mesure d'annoncer l'éventuelle généralisation de l'acheminement direct des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles, ainsi que le calendrier pour la levée à terme de l'obligation actuelle de routage indirect par les opérateurs attributaires.

V. L'évolution des obligations de qualité de service

La présente décision doit aboutir à la mise en place d'un cadre juridique répondant aux problématiques de court et moyen termes en matière de portabilité des numéros fixes et d'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

Cependant, l'Autorité considère qu'elle pourrait être amenée à renforcer les obligations de qualité de service des opérateurs à plus longue échéance, du fait de l'évolution juridique potentielle et de la prise en compte des problématiques futures liées notamment à l'automatisation des processus entre les opérateurs et la généralisation du routage direct.

L'évolution des délais de mise en œuvre de la conservation des numéros va en effet se poursuivre du fait des projets de nouvelles Directives européennes (amendant notamment les Directives 2002/22/EC et 2002/58/EC), lesquelles proposent, à ce stade, de raccourcir le délai de mise en œuvre de la portabilité, jusqu'à un jour ouvrable. Ces évolutions font l'objet de débats dans le cadre des institutions européennes.

En conclusion, l'Autorité pourra être amenée à renforcer les obligations de qualité de service, dans le cadre d'une concertation avec les opérateurs fixes et pouvant concerner :

- la mise à disposition d'information à l'abonné, nécessaire à l'exercice du droit à la conservation du numéro, et notamment la mise en place d'un Relevé d'Identité Opérateur (RIO), si sa mise en œuvre devait être finalement retenue ;
- le délai global de mise en œuvre d'une demande de portabilité ;
- les délais d'échanges d'information entre les opérateurs concernés par une demande de portabilité ;
- le délai maximum d'interruption de service pour l'abonné ;
- les modalités d'acheminement des communications à destination des numéros portés.

DECIDE :

CHAPITRE I : DEFINITIONS

Article 1 : Définitions

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

- 1°) Numéro mobile : numéro non géographique employé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 2°) Numéro fixe : numéro géographique ou non géographique qui n'est pas un numéro mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 3°) Opérateur : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.
- 4°) Opérateur fixe : opérateur attributaire de numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros fixes.
- 5°) Opérateur mobile : opérateur attributaire de numéros mobiles ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros mobiles.
- 6°) Abonné fixe : personne physique ou morale ayant souscrit au service fourni par un opérateur fixe et à laquelle a été affecté un ou plusieurs numéros fixes. Les abonnés fixes se répartissent en deux catégories, les abonnés entreprise et les abonnés grand public.
- 7°) Abonné entreprise : tout abonné fixe ayant souscrit à une offre fixe entreprise, ainsi que tout abonné fixe identifié par un numéro SIREN (Système d'Identification du Répertoire des Entreprises) dans la base de données des abonnés de l'opérateur fixe.
- 8°) Offre fixe entreprise : toute offre de services fixes non accessible à d'autres entités que les entreprises, associations ou entités publiques.
- 9°) Abonné grand public : tout abonné fixe ne répondant pas à la définition de l'abonné entreprise.
- 10°) Portabilité ou conservation d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- 11°) Opérateur attributaire : opérateur fixe auquel a été attribué le numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro, conformément aux décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 12°) Opérateur receveur : opérateur fixe auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- 13°) Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe est porté.

- 14°) 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 système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- 15°) Date convenue de portabilité : date et heure demandées par l'opérateur receveur pour l'activation du portage ou date et heure négociées entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur, sans préjudice des droits de l'abonné fixe.
- 16°) Préfixe de routage : préfixe de portabilité des numéros fixes défini dans les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation et identifiant l'équipement de commutation ou de routage de l'opérateur receveur vers lequel le numéro est porté.
- 17°) Numéro fixe actif : tout numéro fixe affecté ou réservé à un abonné fixe, activé dans le réseau de l'opérateur, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur fixe ou à la demande de l'abonné fixe.
- 18°) Numéro fixe inactif : tout numéro fixe qui n'est pas un numéro fixe actif.
- 19°) Numéro réservé : numéro affecté à l'abonné fixe, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son opérateur fixe.

CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

Article 2 : Dispositions générales

Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe.

La demande de conservation du numéro fixe est adressée par l'abonné fixe à l'opérateur receveur. Cette demande ne peut être qu'accessoire à la souscription d'un contrat de service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné fixe à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté. Cette résiliation est conditionnée au portage effectif du numéro fixe, objet de la demande de portabilité.

L'opérateur receveur s'assure de la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver un numéro fixe.

Avant d'accepter la demande, l'opérateur receveur informe le demandeur des conséquences du portage effectif du numéro fixe et de la possible inéligibilité de sa demande.

L'opérateur receveur se charge pour le compte de l'abonné fixe de la mise en œuvre de la conservation du numéro auprès des opérateurs concernés. L'opérateur receveur est l'interlocuteur unique de l'abonné fixe concernant la demande de conservation du numéro fixe et son suivi jusqu'à la mise en œuvre effective de la demande.

Un fournisseur de services de communications électroniques peut déléguer, sous sa responsabilité, à une société tierce la mise en œuvre de tout ou partie de ses obligations en matière de portabilité des numéros. Dans ce cas, il communique à l'Autorité, à sa demande et dans le délai qu'elle précise, le contrat qui régit la fourniture de ces prestations par cette société tierce.

Lorsque l'opérateur receveur affecte plusieurs numéros à son abonné fixe pour une même ligne, il fait droit à la demande de l'abonné consistant à ce que son numéro d'identification appelant transmis soit le numéro porté. Il informe son abonné de ce droit au moment de la souscription.

Article 3 : Inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe

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

- incapacité du demandeur : la demande de portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portabilité doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe objet de la demande ;
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portabilité doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir l'opérateur.

Il relève de la responsabilité de l'opérateur receveur de vérifier l'exactitude de la demande formulée par le titulaire du contrat ou par son mandataire.

II. L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné fixe que dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- numéro fixe inactif au jour du portage : la demande de portage doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- numéro fixe faisant déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

Lorsqu'il refuse une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à l'opérateur receveur sur quel motif il fonde son refus.

III. En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATION A L'ABONNE FIXE

Article 4 : Obligations de mise à disposition d'information par les opérateurs fixes

Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations nécessaires à la conservation du numéro fixe. Ils doivent notamment mettre à leur disposition la liste exhaustive des numéros fixes qui ont été affectés ou réservés dans le cadre de leur contrat, en particulier les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de l'installation des abonnés entreprise.

Ces informations sont mises à disposition gratuitement, soit sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent, soit par une mention sur le support de facturation correspondant à l'installation concernée.

En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit à la demande de l'opérateur receveur concernant l'obtention des informations décrites au premier alinéa du présent article, ainsi que toute information nécessaire à l'identification de l'installation, dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe.

Article 5 : Obligations d'information de l'abonné fixe par l'opérateur receveur

I. Avant d'accepter la demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur informe l'abonné fixe des modalités et conséquences de sa demande :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté ;
- la résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté, prend effet avec le portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- la demande de portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et non pas des services dont bénéficiait l'abonné auprès de son opérateur, sans préjudice des dispositions de la décision n°06-0639 de l'Autorité susvisée.

II. L'opérateur receveur informe le demandeur de la date et heure prévues pour le portage effectif du numéro fixe.

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

CHAPITRE IV : DELAIS DE PORTABILITE ET OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

Article 6 : Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de portage

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur la transmet à l'opérateur donneur et à l'opérateur attributaire en cas de portabilité subséquente dans les meilleurs délais et, au plus tard, cinq jours ouvrés avant la date convenue de portabilité pour les abonnés grand public, au plus tard sept jours ouvrés avant la date convenue de portabilité pour les abonnés entreprise, et dans les deux jours ouvrés en l'absence de date convenue.

II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de portabilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les trois jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande pour les abonnés grand public et, au plus tard, dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande pour les abonnés entreprise.

III. Les opérateurs concernés par une opération de portage mettent en œuvre les procédures communes nécessaires au respect du présent article.

Article 7 : Délais de transmission par l'opérateur receveur des informations relatives aux numéros fixes portés

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur transmet aux opérateurs tiers les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe dès le retour d'éligibilité de l'opérateur donneur.

Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques notamment à des fins d'acheminement des appels à destination des numéros fixes portés ; elles précisent en particulier le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et l'éventuelle date convenue de portabilité.

II. L'opérateur receveur transmet également aux opérateurs tiers les informations permettant le suivi de la mise en œuvre de la portabilité dans des délais compatibles avec l'obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés, précisée à l'article 13 du présent dispositif.

III. Le présent article entre en vigueur le 1^{er} avril 2010.

Article 8 : Obligation de qualité de service du portage

Le jour du portage effectif du numéro, les opérateurs fixes prennent toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe.

En tout état de cause, l'interruption de service en émission ou en réception ne peut être supérieure à six heures à compter du 1^{er} janvier 2011, puis à quatre heures à compter du 1^{er} janvier 2012.

Les opérateurs font droit aux demandes raisonnables des opérateurs receveurs en vue de fournir une qualité de service accrue pour leurs abonnés entreprise.

Les opérateurs concernés par une opération de portage mettent en œuvre les procédures communes nécessaires au respect du présent article.

CHAPITRE V : SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET AUTRES OBLIGATIONS S'IMPOSANT AUX OPERATEURS

Article 9 : Mise à disposition d'un guichet unique portabilité fixe pour le traitement des demandes de portage

Les opérateurs fixes mettent à disposition des opérateurs tiers les coordonnées de leur guichet unique portabilité fixe et les procédures pour le traitement de la conservation du numéro fixe. Ce guichet unique traite l'ensemble des demandes de portage en relation avec les opérateurs tiers. Ces informations sont précisées dans les conventions opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes et sont disponibles sur simple demande.

Article 10 : Modalités d'intervention d'une entité commune de portabilité des numéros fixes

Les opérateurs peuvent recourir à une entité commune pour faciliter l'échange de flux d'information entre opérateurs dans la mesure où les prestations fournies par cette entité sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application.

Dans ce cas, les opérateurs veillent à ce que les prestations fournies par l'entité commune respectent notamment les principes de reflet des coûts et de non-discrimination et ne créent pas d'obstacle artificiel au libre exercice d'une concurrence loyale entre opérateurs.

Article 11 : 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 ou du service entre l'abonné fixe et l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro, est également annulée.

Article 12 : Traitement des informations par l'opérateur donneur

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

Article 13 : Obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés

Les opérateurs prennent toutes les dispositions nécessaires pour que l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fasse dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre de la portabilité.

En tout état de cause, à compter du 1^{er} avril 2010, l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fait dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre de la portabilité.

Cette obligation s'applique aux communications à destination de l'ensemble des numéros fixes et mobiles.

Article 14 : Entrée en vigueur

La présente décision entre en vigueur à compter de sa publication au *Journal officiel* de la République française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Article 15 : 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 23 juillet 2009,

Le président,

Jean-Ludovic SILICANI

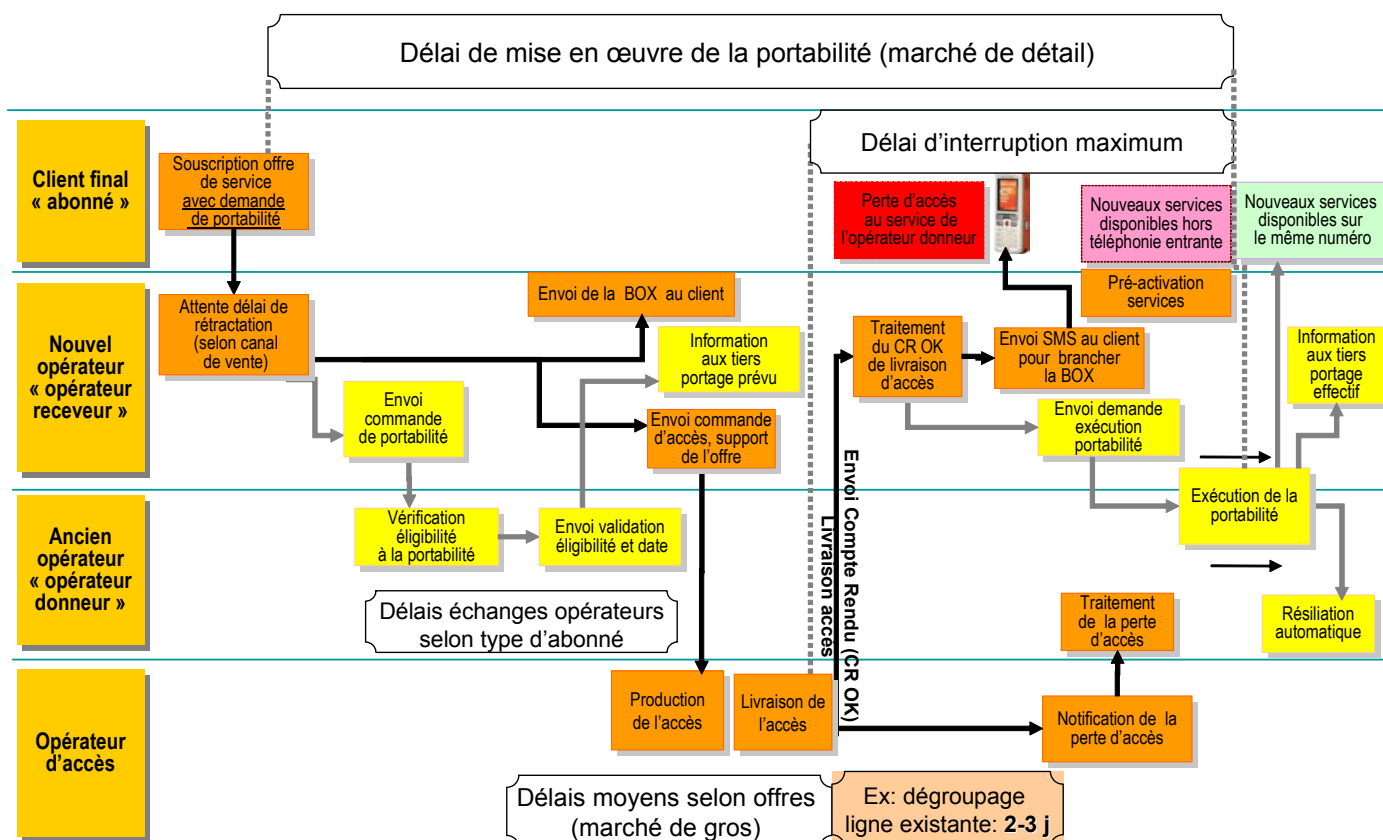
VI. Annexe : diagrammes des délais

On distingue deux grandes catégories de processus de portabilité des numéros fixes :

- processus de souscription à l'offre de service fixe avec demande de portabilité lorsque l'offre du nouvel opérateur (opérateur receveur) repose sur le **même support** physique que celui de l'ancien opérateur (opérateur donneur) ;
- processus de souscription à l'offre de service fixe avec demande de portabilité lorsque l'offre du nouvel opérateur (opérateur receveur) repose sur un **nouveau support** physique, distinct de celui de l'ancien opérateur (opérateur donneur).

Les diagrammes ci-dessous présentent les délais relatifs à la mise en œuvre de l'offre de service fixe par le nouvel opérateur en relation avec l'opérateur d'accès, la mise en œuvre de la portabilité du numéro entre les opérateurs concernés par l'opération de portage et l'information vis-à-vis des tiers. La synchronisation entre la livraison de l'offre de service et la mise en œuvre de la portabilité est déterminante sur le délai maximum d'interruption de service pour l'abonné.

Processus « souscription offre **avec** demande de portabilité » dont l'offre de service fixe repose sur un support **existant**



Processus « souscription offre avec demande de portabilité » dont l'offre de service fixe repose sur un **nouveau** support

