

Les consommateurs

CHAPITRE I La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

CHAPITRE II Le rapport sur la médiation

CHAPITRE III L'annuaire universel

CHAPITRE IV Les services de renseignements téléphoniques

CHAPITRE V La portabilité des numéros

La prise en compte de l'intérêt des consommateurs

A. L'action de l'ARCEP au quotidien

B. L'assistance aux consommateurs

A. L'action de l'ARCEP au quotidien

La prise en compte des intérêts du consommateur est une préoccupation majeure de l'Autorité. Parmi les 14 missions assignées par le législateur conjointement au ministre chargé des communications électroniques et à l'ARCEP dans le cadre de leurs attributions respectives, trois concernent les consommateurs. L'article L. 32-1 II du CPCE dispose que le ministre et l'ARCEP doivent veiller *"à la fourniture et au financement de l'ensemble des composantes du service public des communications électroniques", "à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques" et "à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public"*

La concurrence ne vaut que si elle profite d'abord et avant tout au consommateur final, qu'il soit particulier ou entreprise. C'est la raison pour laquelle l'Autorité se montre très vigilante sur l'exercice d'une concurrence saine et loyale entre tous les acteurs, qui laisse à chacun un espace économique suffisant pour se développer. La multiplicité des opérateurs et fournisseurs de service a ainsi permis l'apparition d'offres innovantes aussi bien dans les services comme on a pu le constater sur le haut débit avec les offres multi-services (voix, Internet, télévision) qu'au plan technique (montée en débit, voix sur IP, nouvelles technologies radio WiFi et Wimax). Parallèlement les pressions sur les prix ont accéléré le développement des services que ce soit sur la téléphonie fixe ou sur le mobile, pour le plus grand bénéfice des consommateurs. Pour l'Autorité, tous les consommateurs, qu'ils soient situés dans des zones denses du territoire ou dans des régions rurales doivent accéder à ces nouveaux services, d'où les mesures prises en faveur de l'extension géographique de la couverture mobile ou du haut débit, via le dégroupage ou le bitstream.

L'ARCEP prend également en compte l'intérêt des consommateurs lorsqu'elle effectue les contrôles tarifaires notamment dans le cadre du service universel, ou lorsqu'elle impose aux opérateurs des baisses pluriannuelles sur les tarifs de terminaison d'appel sur les réseaux mobiles, qui ont vocation à être répercutées au niveau des tarifs de détail, que ce soit pour la voix ou pour les SMS.

L'intérêt des consommateurs est au centre du dispositif des contrôles de qualité de services (fixes, mobiles, renseignements téléphoniques et annuaires) que met en place l'Autorité. C'est également une préoccupation du régulateur lors du contrôle du respect des obligations des opérateurs.

Les consommateurs, via leurs associations sont par ailleurs régulièrement consultés dans le cadre des appels publics à commentaires lancés par l'ARCEP. Ils l'ont été sur des sujets touchant directement les usages (notamment pour le remplacement du "12", sur le message à diffuser le jour de la fermeture des anciens numéros de renseignements, sur l'ouverture de la

tranche de numéros commençant par 09, sur l'identification de l'appelant, sur la portabilité des numéros, etc) et sur des sujets plus techniques concernant par exemple le modèle de coût de l'accès dégroupé résidentiel ou professionnel. Toutes ces consultations publiques ont donné lieu à restitution avec la publication d'une synthèse, disponible sur le site Internet de l'Autorité.

Outre les rencontres bilatérales avec les différentes associations de consommateurs, l'ARCEP est amenée à les rencontrer lors de diverses réunions. C'est ainsi que l'Autorité a participé à la table ronde entre opérateurs et consommateurs sur les services téléphoniques et Internet, organisée le 27 septembre 2005 à l'initiative du ministre délégué à l'Industrie.

Par ailleurs, pour informer le consommateur, l'ARCEP utilise différents supports¹, notamment un site Internet et une lettre d'information, mais elle publie également des études. Cette mise à disposition d'informations, notamment à travers les Observatoires, aide le consommateur dans ses choix.

1 Cf. Partie 1.

B. L'assistance aux consommateurs

L'ARCEP n'a pas pour vocation première de répondre aux sollicitations directes des consommateurs. C'est le rôle des associations de consommateurs et, au sein de l'Etat, de la DGCCRF. Les consommateurs s'adressent toutefois à l'Autorité pour résoudre leurs difficultés ou demander des informations. L'unité " Consommateurs " de l'ARCEP a apporté en 2005, comme tous les ans, son assistance aux consommateurs en répondant à leurs diverses sollicitations faites par téléphone pour la moitié, par courrier (27%) et par courrier électronique (22 %). Le nombre de demandes en 2005 a augmenté de 35% par rapport à 2004 pour s'établir à près de 9 000 sollicitations, contre moins de 1 500 en 2003. Celles-ci peuvent être classées selon leur objet : près de 65% d'entre elles concernent des litiges contractuels relevant du code de la consommation, donc hors du champ de compétence de l'Autorité. Les consommateurs sont alors orientés vers les services clients des opérateurs ou vers les médiateurs des télécoms ou du Net. 17% sont des demandes classiques de renseignements. 18% des demandes d'assistance sont relatives à des litiges relevant directement de la compétence du régulateur. Il s'agit principalement de problèmes de présélection, de dégroupage partiel ou total et de portabilité des numéros mobiles.

Dans les courriers traités, on peut noter une forte diminution des réclamations concernant les opérateurs mobiles (13,5% contre 20 % en 2004). On peut raisonnablement en déduire une amélioration des services clients de ces opérateurs et sans doute une clarification de leurs contrats. En revanche, les plaintes concernant le haut débit sont en nette progression. C'est la raison pour laquelle l'ARCEP a convoqué certains opérateurs ou fournisseurs d'accès pour leur demander de prendre des dispositions afin d'améliorer la qualité de leurs services clients. Des indicateurs de qualité de service sont d'ailleurs demandés aux opérateurs et fournisseurs de service (cf. Partie IX) et régulièrement publiés sur le site Internet de l'Autorité.

Le rapport sur la médiation

Table ronde sur les services téléphoniques et Internet du 27 septembre 2005.

Le ministre délégué à l'Industrie a demandé à l'ARCEP en septembre 2005² d'examiner "les moyens d'améliorer la médiation dans le secteur [des télécoms et de l'Internet] et de garantir son indépendance en évaluant les moyens nécessaires, les modalités pratiques et les financements adéquats, le cas échéant fondés sur une contribution nouvelle des opérateurs".

Un rapport, rédigé par Joëlle Toledano, membre de l'Autorité, lui a ainsi été remis en décembre 2005. En préambule, le rapport relevait qu'il n'apparaissait pas souhaitable de changer brutalement le système en vigueur, qui s'appuie sur deux organisations, d'accès gratuit pour les consommateurs :

- le médiateur de la téléphonie, financé par une association d'entreprises (réunissant presque toutes les plus grandes du secteur), choisi par elles pour une durée déterminée et irrévocable, après un simple avis de la DGCCRF et des associations de consommateurs. Il est réservé aux clients de ces entreprises pour leurs seuls litiges de téléphonie fixe ou mobile ;
- le service du médiateur du "Net", au sein des activités du Forum des droits de l'Internet, financé sur fonds publics, ouvert à tous. Il est conduit à faire, gratuitement, office d'intermédiaire entre les entreprises qui l'acceptent et leurs clients, pour des litiges concernant l'utilisation d'Internet. Le service est rendu, en s'appuyant sur un système informatique efficace, par une partie du personnel de l'association.

L'ARCEP constate toutefois que le médiateur de la téléphonie a encore une visibilité limitée et que le financement du médiateur du "Net" est peu pérenne et qu'il en résulte des difficultés à appliquer les principes d'indépendance et d'efficacité.

De l'observation de quelques exemples en France et en Europe, il résulte que leurs modalités variables d'organisation ne font pas obstacle à des évolutions permettant l'adoption de "bonnes pratiques" de la médiation, largement partagées. Parmi celles-ci, on relève la gratuité de l'accès pour les consommateurs et, en regard, la prise en charge directe par les entreprises des coûts de la médiation.

La médiation ne pourra fonctionner de façon satisfaisante pour les consommateurs que si deux conditions sont réunies :

- une plus grande confiance des consommateurs et opérateurs dans l'indépendance des médiateurs ;
- un traitement amélioré en amont des litiges, au sein des entreprises, défini par le Guide des bonnes pratiques des opérateurs.

L'Autorité a proposé au ministre des améliorations à mettre en œuvre pour le 1^{er} janvier 2007 ainsi qu'un calendrier pour atteindre cet objectif.

Selon l'ARCEP, le système de médiation devrait présenter certaines caractéristiques, plus ou moins dépendantes les unes des autres. Les entreprises du secteur devraient ainsi bénéficier d'une certaine souplesse pour organiser des systèmes de médiation (un ou plusieurs médiateurs financés par les entreprises) et s'autoréguler dans le cadre de chartes respectant les bonnes pratiques de règlement amiable de tous les litiges commerciaux.

Les chartes de médiation, définies en commun, devraient, autant que possible, être harmonisées et comporter des dispositions communes (date de dépôt d'une plainte, délai de traitement, modalités d'information du plaignant sur ces données, etc). Elles devraient spécifier que le recours au médiateur ne se fait qu'une fois épuisés les recours au système interne de traitement des réclamations de l'entreprise. Toutefois ce recours doit être possible, de droit, deux mois après le début de la réclamation. Le délai de prescription doit être suspendu pendant toute la durée de la médiation.

Pour garantir l'indépendance du médiateur, celui-ci devrait être désigné à l'unanimité, par un groupe d'au moins trois membres susceptibles de proposer chacun un candidat (un représentant des entreprises adhérentes au système dont le médiateur est en cours de désignation, un représentant des associations de consommateurs désigné par elles parmi leurs représentants au CNC, un représentant du ministre chargé des communications électroniques). Le mandat est de 3 ans, renouvelable, entamé avant l'âge de 65 ans. Le médiateur doit disposer, selon l'Autorité, des moyens nécessaires à son activité, mis à sa disposition par les entreprises.

Enfin, le groupe chargé de la désignation du médiateur doit être le garant de son indépendance. Il est, ainsi que la DGCCRF, destinataire du rapport annuel. L'ARCEP propose que le ministre définisse les voies de contrôle de la qualité du service de médiation.

Pour que le nouveau dispositif soit en place début 2007, il conviendrait qu'avant le 1er juillet 2006 les entreprises aient mis en application les procédures améliorées de traitement interne des litiges, selon le guide des bonnes pratiques et les préconisations du ministre. La procédure de traitement des réclamations devra avoir intégré le nouveau système de médiation comme un de ses éléments constitutifs. Il faudrait également que tous les opérateurs aient décidé d'adhérer au système, pour connaître les financements et de savoir quelles organisations assureront la médiation dans le secteur.

Avant le 31 décembre 2006, les nouvelles chartes de médiation devraient être adoptées, les médiateurs, facilement identifiables par les consommateurs, nommés pour être opérationnels dès le 1er janvier 2007. Une importante campagne de sensibilisation devrait être menée pour informer les consommateurs de leurs nouveaux droits et obligations. Enfin, en cas de non respect des préconisations du ministre dans les chartes adoptées, des arrêtés devraient être pris en application du Code de la consommation.

L'annuaire universel

- A. Le contexte général
- B. Les droits des abonnés, les obligations des opérateurs et éditeurs
- C. L'accès aux données de l'annuaire universel
- D. La mise en place de l'annuaire universel

A. Le contexte général

1. Le cadre législatif

Toute personne qui a souscrit un abonnement au service téléphonique a le droit de figurer gratuitement dans les listes constituées par les opérateurs pour rassembler l'ensemble des abonnés dans un annuaire unique, prévoit l'article L. 34 du CPCE. Un tel annuaire porte le nom d'annuaire universel.

Le législateur a parallèlement prévu que tout éditeur d'annuaire universel ou fournisseur de service universel de renseignements qui le souhaite puisse acquérir l'ensemble des listes composant l'annuaire universel auprès des opérateurs concernés. Pour ceux-ci, l'acquisition de l'ensemble de ces listes est une obligation, notamment pour le prestataire du service universel en charge de l'annuaire, aujourd'hui France Télécom.

L'obligation de mise à disposition des consommateurs d'un annuaire universel est ancienne - elle est imposée par une directive européenne depuis 1998, qui emploie le terme équivalent d'annuaire complet. Mais ce n'est qu'en mai 2005, avec la parution d'un décret relatif aux annuaires et aux services de renseignement, qu'a été parachevée la mise en place du cadre réglementaire français. L'Autorité avait rendu un avis sur le projet de décret le 7 décembre 2004³.

Avis n° 04- 1039 de l'ARCEP du 7 décembre 2004 sur le projet de décret modifiant le décret n° 2003-752 du 1^{er} août 2003 relatif aux annuaires universels et aux services universels de renseignements et le CPCE.

3

31

2. L'action de l'ARCEP

De fait, la simplicité du concept d'annuaire universel cache une complexité certaine en termes de mise en œuvre. Cette complexité est d'abord liée à la multiplicité des acteurs : multiplicité des opérateurs de téléphonie, puisque l'annuaire universel résulte de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs, et multiplicité aussi des acteurs souhaitant, ou étant tenus, de proposer un annuaire universel. En outre, la juxtaposition de deux régimes d'inscription dans les listes, selon que l'abonnement est pris auprès d'un opérateur de téléphonie fixe ou de téléphonie mobile, n'a guère simplifié le processus. Cette diversité a rendu souhaitable et nécessaire l'établissement de normes communes, notamment en termes de contenu et de format des listes d'annuaire. L'Autorité a ainsi été amenée à publier des "lignes directrices" en décembre 2004, qui ont apporté des orientations à destination des acteurs pour faciliter le processus de constitution et de cession des listes d'abonnés.

L'année 2005, avec la publication du décret du 27 mai 2005, a été marquée par l'effort des opérateurs pour constituer les listes d'abonnés et organiser leur cession aux éditeurs et fournisseurs de service de renseignement. Le processus a toutefois pris un retard important. A la fin de l'année, de nombreux opérateurs n'étaient toujours pas en mesure de céder leurs listes d'abonnés. Par ailleurs, certaines listes, plus particulièrement celles constituées par les opérateurs de téléphonie mobile, ne contenaient qu'un faible nombre

d'abonnés par rapport à la base réelle de clients de ces opérateurs. Ces retards et le caractère très incomplet de certaines listes ont conduit l'Autorité, en fin d'année, à engager un volet d'actions visant à accélérer le processus, qui ont pris effet début 2006.

B. Les droits des abonnés, les obligations des opérateurs et éditeurs.

1. Les droits des abonnés

Tout abonné, personne physique ou morale, d'un service de téléphonie ouvert au public, qu'il s'agisse de téléphonie fixe ou mobile⁴, peut décider que ses données personnelles soient ou non publiées dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur.

En outre, l'abonné peut demander à figurer dans la liste, tout en imposant des restrictions relatives à la publication de ses coordonnées. Le CPCE en prévoit quatre⁵ :

- ne pas mentionner son adresse postale,
- remplacer son prénom par son initiale,
- refuser l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale ;
- refuser l'utilisation de ses données à des fins de recherche inversée à partir de son numéro.

L'abonné peut également décider d'associer à son numéro un utilisateur différent de lui-même, sous réserve de l'accord de celui-ci.

Si les droits de tous les abonnés sont identiques, le régime d'inscription des abonnés à la téléphonie mobile se distingue de celui applicable aux abonnés à la téléphonie fixe. En effet, les opérateurs de téléphonie mobile doivent nécessairement obtenir le consentement préalable de leurs abonnés pour les inscrire sur leur liste d'annuaire tandis que l'inscription des abonnés à la téléphonie fixe se fait automatiquement, sauf manifestation d'une opposition à cette inscription⁶.

2. Les obligations des opérateurs et des éditeurs

2.1. Le choix de parution des abonnés

Les opérateurs sont tenus d'informer leurs abonnés de leurs droits, notamment du droit à une parution restreinte, et de recueillir leurs choix en matière de parution. Ce devoir d'information est essentiel dans le cas des opérateurs de téléphonie mobile, dans la mesure où le consentement

4 En particulier, ces droits s'étendent aux numéros liés aux cartes prépayées ou affectés de manière temporaire ainsi qu'aux services de téléphonie sur IP ou Internet.

5 Dans le cas où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

6 L'inscription automatique est effectuée 6 mois après que l'abonné ait été averti de ces dispositions, si celui-ci n'a pas à cette date manifesté son opposition.

explicite de l'abonné est requis pour figurer dans la liste d'annuaire. La qualité du dispositif d'information apparaît dans ce cas comme un facteur critique de la réelle possibilité donnée aux abonnés d'exercer leurs droits en toute connaissance de cause.

L'ensemble des opérateurs doivent par ailleurs s'assurer de l'exactitude⁷ des données contenues dans les listes d'annuaire et de leur mise à jour.

De leur côté, les éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements utilisant les listes d'annuaire transmises par les opérateurs ont l'obligation de respecter les choix exprimés par les abonnés et utilisateurs et de traiter de manière homogène et non discriminante l'ensemble des données contenues dans ces listes. En particulier, les données de chaque utilisateur doivent être éditées selon le même format et suivant des ordres de tri neutres (par exemple suivant une liste alphabétique) dans les annuaires imprimés ou en ligne. De même, les informations fournies par les services de renseignements doivent être de même nature et ne pas privilégier certains abonnés. Si des possibilités d'inscriptions privilégiées sont offertes aux abonnés (inscriptions sous un format particulier, insertions publicitaires, etc.), elles doivent l'être pour tous les abonnés aux mêmes conditions.

Les éditeurs doivent maintenir leur liste d'annuaire à jour auprès des opérateurs, selon une périodicité en relation avec le type de produit fourni.

2.2.- Les cessions de listes entre opérateurs et éditeurs

Selon les dispositions du CPCE, les opérateurs qui affectent un ou plusieurs numéros à leurs clients sont tenus de communiquer la liste de leurs abonnés à un tarif reflétant le coût du service rendu et dans des conditions non discriminatoires aux sociétés souhaitant éditer un annuaire universel ou fournir un service universel de renseignements.

L'article R. 10-3 du CPCE dispose que "les opérateurs prennent, chacun en ce qui le concerne, les précautions nécessaires afin d'assurer le contrôle de l'exactitude des données figurant dans les listes et de la qualité, notamment technique, de ces listes [...]", sauf en ce qui concerne la mention de la profession ou de l'activité des personnes que les opérateurs insèrent dans les listes "sous la responsabilité du demandeur".

7

L'accès aux données de l'annuaire universel

Le consommateur peut accéder aux données de l'annuaire universel par différents produits offerts par les divers éditeurs. Ces éditeurs peuvent, s'ils le souhaitent, offrir, dans le respect des consignes données par l'abonné concerné, des services particuliers comme la recherche inversée, la recherche assistée, le filtrage d'appel, l'insertion publicitaire, etc.

D'autres services, par exemple les renseignements internationaux, peuvent être offerts soit sur le même support que l'annuaire universel (au travers d'un numéro "118" par exemple), soit par des moyens dissociés (par exemple par un numéro court au format "3BPQ").

Les tarifs pratiqués pour ces différents services sont libres, mais, au titre du service universel, le prestataire sélectionné⁸ se doit de distribuer un annuaire papier départemental gratuit à tous les abonnés à un service téléphonique et d'offrir à un tarif raisonnable un service électronique⁹ et un

A ce jour la société France Télécom.

France Télécom propose à ce titre le "3611".

8

9

8

10 France Télécom propose à ce titre le "118711".

service de renseignements téléphoniques¹⁰ donnant accès aux données de l'annuaire universel.

Les différents produits d'annuaire universel sont édités et publiés de manière non discriminante, c'est-à-dire que les abonnés y figurent de manière homogène. Ainsi, la consultation d'un annuaire ne permet pas de détecter le (ou les opérateurs) auquel est affilié un abonné.

D. La mise en place de l'annuaire universel

En décembre 2004, après une large consultation auprès du secteur, l'ARCEP a publié des lignes directrices relatives aux conditions techniques et financières de cession de liste.

Suite à la publication du décret de mai 2005, complétant le dispositif législatif et réglementaire, l'Autorité a engagé une série d'actions visant à favoriser une mise en œuvre rapide de ce dispositif et la mise à disposition du public de produits d'annuaires universels et de services universels de renseignements.

11 Communiqué de presse du 13 juin 2005.

Le 13 juin 2005, l'Autorité a engagé¹¹, dans un délai de 4 mois, les opérateurs :

- à informer les abonnés sur leurs droits en matière de parution dans les annuaires ;
- à recueillir leurs choix et consentement concernant la parution de leurs données personnelles ;
- à communiquer les listes d'abonnés et d'utilisateurs ainsi constituées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

En octobre 2005, à l'issue de ce délai de quatre mois, l'Autorité a procédé à un état des lieux de la constitution de l'annuaire universel par les opérateurs et de la mise à disposition des consommateurs des annuaires universels sous forme d'annuaires imprimés ou accessibles en ligne ou via les services de renseignements 118XYZ. Cet état des lieux a révélé un retard important pris par certains opérateurs dans la communication de leurs listes d'abonnés aux éditeurs et un très faible nombre d'inscrits sur les listes des opérateurs mobiles.

12 Communiqué de presse du 2 décembre 2005.

Pour remédier à cette situation, l'ARCEP a décidé¹², le 2 décembre 2005 :

- le lancement, à compter de décembre 2005, de procédures conduisant, le cas échéant, à sanctionner les principaux opérateurs qui ne respecteraient pas leurs obligations de communiquer les listes de leurs abonnés et utilisateurs aux éditeurs ;
- la mise en place un tableau de bord mensuel mesurant, à compter de décembre 2005, l'avancement de l'annuaire universel ;
- l'ouverture en janvier 2006 de procédures d'enquêtes des opérateurs mobiles, qui ont constitué des listes d'abonnés comportant un nombre d'inscrits manifestement très faible, afin de mettre en lumière d'éventuelles lacunes dans leur dispositif d'information des abonnés ou de recueil des choix de ceux-ci.

L'Autorité a ainsi ouvert des procédures à l'encontre d'une dizaine d'opérateurs entre janvier et février 2006, dont plusieurs ont fait l'objet de mise en demeure. Ces procédures ont été suivies de progrès notables dans la cession effective des listes aux éditeurs.

Parallèlement, l'Autorité a invité les opérateurs et les éditeurs à reprendre, au sein du groupe de travail à l'origine des lignes directrices de décembre 2004, les travaux de concertation visant à faciliter la mise à disposition du public d'annuaires universels ou de services de renseignements de qualité. Ce groupe de travail aborde des sujets techniques variés, dans le but d'une part de garantir aux abonnés, utilisateurs et consommateurs une protection de leurs droits et de leurs données personnelles et un contenu pertinent et cohérent des annuaires, et d'autre part de garantir un mode de fonctionnement efficace et sûr de la cession des listes entre opérateurs et éditeurs.

Finalement, si l'ensemble du dispositif n'est pas encore à ce jour satisfaisant, l'annuaire universel devient progressivement une réalité. Au début de l'année 2006, environ 80% des abonnés ou utilisateurs figuraient potentiellement dans l'un ou l'autre des annuaires compilés par les éditeurs¹³. Par ailleurs, certains éditeurs ont, en ayant acquis les listes des opérateurs les plus significatifs¹⁴, la possibilité d'offrir aux consommateurs l'accès à plus de 95% des numéros fixes ou mobiles effectivement inscrits dans la liste d'annuaire des opérateurs.

Potentiellement, c'est-à-dire sous réserve d'en avoir manifesté le souhait ou de ne pas avoir manifesté d'opposition.

13

Les opérateurs significatifs sont ceux qui ont soit de nombreux abonnés grand public, soit parmi leurs abonnés les principales entreprises ou administrations, qui représentent les numéros les plus demandés.

14

1. Les travaux sur les dispositions techniques

Des progrès significatifs ont pu être réalisés au plan du dispositif technique de manière consensuelle. Certains aspects nécessitent toutefois la poursuite de travaux de concertation au sein du secteur afin de préciser ou de partager des règles communes.

Le régime d'"opt-out"¹⁶ en vigueur dans le cadre de la téléphonie fixe a nécessité que soit précisée la définition des données qu'il convient d'intégrer dans les listes si un abonné n'a manifesté aucune intention particulière au terme du délai de six mois suivant l'offre d'insertion dans les listes qui lui a été faite.

"Opt-out" : l'abonné est passif, son inscription dans l'annuaire est automatique (sauf à exprimer une volonté contraire). Opt-in : l'abonné est actif, il doit donner son accord pour figurer dans l'annuaire.

15

D'autres points sont abordés, tels que le traitement des données personnelles des abonnés dans un certain nombre de cas particuliers (abonnés des opérateurs de dégroupage ou de présélection, abonnés résidant à l'étranger, abonnés ayant bénéficié de la portabilité de leur numéro, utilisateurs bénéficiant de numéros courts ou non géographiques, etc.).

2. Le contenu des listes

Le périmètre des informations que doivent contenir les listes d'annuaire est relativement explicite dans le cas des abonnés ou utilisateurs résidentiels ou grand public. En revanche, ce périmètre est plus difficile à définir dès lors que les données à prendre en compte concernent des entreprises ou

administrations disposant d'un nombre important de numéros de téléphone, télécopie, etc. En particulier, afin d'offrir aux consommateurs la possibilité de rechercher un professionnel donné, il convient que les informations contenues dans les listes d'annuaire soient suffisamment détaillées. A ce titre l'Autorité a dû se pencher sur l'équilibre à réaliser entre une information minimale et nécessaire, cohérente pour tous les annuaires, et le libre enrichissement de ces données par des éditeurs souhaitant se différencier dans leurs prestations.

Par ailleurs, certains clients peuvent disposer de plusieurs numéros de téléphone auprès d'opérateurs différents. Il convient alors de garantir au niveau de l'éditeur la réconciliation des données en provenance de ces différents opérateurs¹⁶.

16 Par exemple en matière de gestion des restrictions de parution.

3. Les opérateurs concernés

Tous les opérateurs qui affectent¹⁷ un ou plusieurs numéros ainsi, le cas échéant, que leurs distributeurs, sont concernés par les dispositions relatives à la constitution et à la cession de listes telles que prévues à l'article L. 34 du CPCE.

Il est donc nécessaire, d'une part, de s'assurer qu'en particulier les "nouveaux opérateurs" (notamment les opérateurs alternatifs fixes, les MVNO, les opérateurs de voix sur Internet, etc.) mettent en place les moyens de recueillir et de céder les données personnelles de leurs abonnés et, d'autre part, que les éditeurs ont connaissance de la liste de ces "nouveaux opérateurs" afin de leur demander ces listes.

17 Les opérateurs concernés sont ceux auprès desquels les abonnés s'abonnent et qui leur affectent des numéros, ainsi que ceux qui disposent pour leurs besoins propres de ressources de numérotation qu'ils souhaitent faire paraître à l'annuaire (par exemple les numéros "118").

4. L'identification des éditeurs ayant droits

L'obligation faite aux opérateurs de céder leurs listes d'abonnés aux éditeurs *"sur toute demande présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements"* a par ailleurs mis en avant le souhait des opérateurs de disposer d'une liste des éditeurs d'annuaires universels.

5. La tarification et la contractualisation

L'obligation faite aux opérateurs de céder leurs listes d'abonnés aux éditeurs dans des conditions non discriminatoires et à un tarif reflétant le coût du service rendu a fait l'objet de nombreux débats entre opérateurs et éditeurs. Des interprétations différentes sur les niveaux tarifaires à mettre en œuvre au regard de la jurisprudence existante ou des lignes directrices publiées par l'Autorité, ont pu être faites par les différents acteurs. Indépendamment du tarif proprement dit, afin d'assurer les conditions d'une concurrence loyale, une attention particulière doit être portée aux clauses contractuelles utilisées.

6. Les données d'annuaires universels

L'article R. 10-4 du CPCE dispose que "l'usage des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 à d'autres fins que la fourniture d'annuaires universels ou de services universels de renseignements téléphoniques est interdit. Sauf stipulations contractuelles contraires, toute vente des listes obtenues par application du quatrième alinéa de l'article L. 34 est interdite". Des réflexions sont engagées sur la nature de ces "stipulations contractuelles"¹⁸ qui pourraient autoriser un acteur à céder à un tiers, à des fins d'annuaires universels ou de services de renseignements, tout ou partie des listes ainsi obtenues.

En particulier en matière de propriété intellectuelle sur les données de l'annuaire universel.

18

Il pourrait s'avérer pertinent, sur le plan économique ou technique, que certains éditeurs possédant l'intégralité des listes d'annuaire soient en mesure de fournir aux éditeurs d'annuaires universels en ligne ou aux fournisseurs de services universels de renseignements¹⁹ un accès à la requête à leur base de données. Ces éditeurs réaliseraient de fait de manière mutualisée les prestations de collecte, de compilation, d'intégration et, le cas échéant d'enrichissement, de l'ensemble des listes des opérateurs.

En particulier afin de fournir des renseignements à la requête aux fournisseurs de services de renseignements étrangers.

19

Par ailleurs certains éditeurs sont présents directement ou indirectement sur des marchés étrangers et il convient de déterminer leur capacité à utiliser les données de l'annuaire universel sur ces marchés.

E. Un processus en marche

Plus généralement, la mise en place de l'annuaire universel, effective aujourd'hui, et partagée par l'ensemble de ces acteurs, nécessite encore à ce jour que soit précisé le traitement de nombreux cas complexes, ce qui constituera l'un des chantiers de l'Autorité en 2006. Parmi les autres sujets sur lesquels se penche le groupe de travail, on peut citer le contrôle de la qualité globale du dispositif et des annuaires publiés, les délais de mise à jour à respecter, la localisation des données à l'étranger, l'accès des services d'urgence à l'annuaire inversé, le droit de rectification des données de l'annuaire d'un éditeur particulier par l'abonné et l'impact de la mise en place de l'annuaire universel sur d'autres domaines connexes (lancement des services "118", offre de service universel d'annuaire "118711", "3611" ou annuaire papier gratuit, évolution du plan de numérotation etc.).

Les services de renseignements téléphoniques

- A. Le contexte juridique
- B. Les nouveaux numéros 118XYZ
- C. L'ouverture des services
- D. Premier bilan

L'ouverture de nouveaux services de renseignements téléphoniques au format 118XYZ début novembre 2005 a offert au consommateur un plus grand choix de prestataires et de services mais a également entraîné une plus grande complexité par rapport à l'utilisation du numéro historique, le "12", ou des anciens numéros à 4 ou 10 chiffres. Pour accompagner les consommateurs, l'ARCEP a veillé à ce qu'ils soient bien informés et a mis en place un suivi de la qualité des services.

A. Le contexte juridique

Pour assurer des conditions concurrentielles équitables, le Conseil d'Etat, dans son arrêt du 25 juin 2004, a enjoint l'Autorité *"de définir, dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques et de la révision du plan de numérotation, afin que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro "12" ne puisse plus être utilisé pour le service de renseignements par opérateur"*.

Cet arrêt a mis fin à l'utilisation du 12, accessible depuis les réseaux fixes mais également mobiles, ainsi que celle des numéros à 4 chiffres attribués aux opérateurs mobiles pour leurs services de renseignements et des numéros à dix chiffres utilisés par divers fournisseurs de service.

B. Les nouveaux numéros 118XYZ

A la suite de la décision du Conseil d'Etat, l'Autorité a lancé le 27 juillet 2004 une consultation publique sur le remplacement du "12", destinée à recueillir l'avis du secteur sur ce sujet. L'Autorité a publié une synthèse des contributions le 3 décembre 2004 puis a défini un dispositif pour remplacer les anciens numéros des services de renseignements. Pour l'ARCEP, les nouveaux services doivent permettre d'avoir accès aux données de l'annuaire universel, c'est-à-dire à l'ensemble des numéros de téléphone fixe en France, des numéros mobiles et numéros spéciaux (Cf. chapitre III) .

C'est ainsi que l'Autorité a adopté, le 27 janvier 2005, trois décisions sur les services de renseignements :

- une décision²⁰ fixant le nouveau format de numéros, de la forme 118XYZ ;
- une décision²¹ concernant la procédure d'attribution des numéros 118XYZ ;
- une décision²² concernant les modalités de transition entre anciens et nouveaux numéros.

Le choix de numéros commençant par 118 s'est inscrit dans une démarche européenne. En effet, un grand nombre de pays européens ont modifié la numérotation de leurs services de renseignements téléphoniques et ont

Décision 05-0061 de l'ART du 27 janvier 2005 dédiant les numéros de la forme 118XYZ pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphoniques.

20

Décision 05-0062 de l'ART du 27 janvier 2005 relative à la procédure d'attribution initiale des numéros 118XYZ et aux dispositions spécifiques transitoires applicables.

21

Décision 05-0063 de l'ART du 27 janvier 2003 relative aux modalités de transition des services de renseignements téléphoniques entre les numéros d'anciens formats et le format 118XYZ.

22

23 devenu depuis ECC (European Communication Committee).

adopté le format 118XY ou 118XYZ conformément à la recommandation de l'ECTRA²³ (European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs) du 4 décembre 1997.

Pour faire face à une demande importante, l'ARCEP a mis en place une procédure d'attribution initiale exceptionnelle afin d'octroyer les numéros dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires. Les premiers numéros 118XYZ ont été attribués par tirage au sort le 14 juin 2005. Huit tours de tirage au sort ont été nécessaires pour que tous les candidats obtiennent les numéros dont ils avaient besoin : 56 numéros ont ainsi été attribués à 27 sociétés. A l'issue de cette procédure initiale, les demandes de nouveaux numéros ont été traitées selon les modalités générales définies dans les règles de gestion de la numérotation, c'est-à-dire au fil de l'eau, en fonction des numéros encore disponibles. C'est ainsi que plusieurs sociétés ont obtenu des 118XYZ après le 14 juin 2005 tandis que d'autres, attributaires du premier tour, en ont restitué.

Une période de transition de cinq mois, du 2 novembre 2005 (date d'ouverture des premiers services 118XYZ) au 3 avril 2006 (date de fermeture des anciens numéros) a été prévue. Celle-ci répond à deux objectifs principaux : d'une part permettre aux opérateurs de mettre en place leurs services de renseignement en disposant d'un délai suffisant, d'autre part permettre aux utilisateurs de se familiariser avec les nouveaux numéros tout en ayant toujours accès aux anciens. En effet, le grand nombre de numéros offerts par le nouveau format requiert que les utilisateurs disposent d'une période pendant laquelle ils découvrent les nouveaux services tout en ayant accès aux services qu'ils connaissent déjà.

C. L'ouverture des services

Le 2 novembre 2005, 20 premiers numéros 118XYZ ont été mis commercialement en service et ont commencé à être appelés par les consommateurs. Ce lancement a donné lieu à d'importantes campagnes de publicité qui ont permis aux utilisateurs de faire connaissance avec le nouveau format de numéros et avec les nouveaux fournisseurs de services. A cette occasion, le ministère de l'Industrie a lancé, en association avec l'ARCEP, une campagne institutionnelle destinée à informer les consommateurs du changement de format. Un dépliant d'information a été diffusé à plusieurs millions d'exemplaires dans différents réseaux publics du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie ainsi que dans le réseau des agences de La Poste. Un site web, www.appel118.fr a été créé qui contient toutes les informations essentielles et notamment les tarifs et les services proposés.

A titre transitoire, l'ARCEP, dans sa décision 05-0063, avait imposé aux fournisseurs de services utilisant les numéros destinés à être fermés l'obligation d'informer le consommateur de ce changement de format. Après avoir lancé fin janvier une consultation publique sur le dispositif à mettre en place, l'ARCEP a décidé, au regard des 31 réponses reçues, qu'il n'était pas opportun d'imposer aux opérateurs un système de diffusion d'un message,

de type "carrousel", indiquant aléatoirement les nouveaux services 118. Toutefois, l'Autorité a décidé²⁴ de leur imposer d'informer gratuitement les consommateurs que le numéro composé n'est plus en service et que pour obtenir les services de renseignements, il faut composer désormais un numéro à 6 chiffres commençant par 118. Les fournisseurs de services doivent également permettre aux consommateurs d'avoir accès à une liste de numéros d'urgence. Le message d'information doit être diffusé pendant un an à compter de la date de fermeture des anciens services

Décision n°06-0259 de l'ARCEP, du 28 février 2006, précisant le contenu du message qui doit être diffusé sur les numéros de services de renseignements autres que les numéros 118XYZ.

D. Premier bilan

L'Autorité a effectué un suivi du rythme de basculement des appels des anciens numéros aux nouveaux. A fin décembre 2005, soit deux mois après l'ouverture des services 118XYZ, 9% des appels passés vers des services de renseignements l'ont été vers les nouveaux services.

Par ailleurs, l'Autorité a lancé un suivi de la qualité des services de renseignements qui permettra de comparer individuellement les nouveaux services 118 (Cf. partie IX, ch. 1).

Au 1^{er} janvier 2006, 19 numéros 118XYZ étaient ouverts sur 54 numéros attribués.

Numéro	Société	Ouvert au 01/01/2006
118000	Le 118000	X
118001	IntraCall Center	X
118004	Tele2	
118006	Pixtel	
118007	Allo Bottin	X
118008	PagesJaunes	X
118012	L'Annuaire Universel	
118018	Telenet Hosting	
118050	Conduit	
118075	Le Numéro France	X
118088	PagesJaunes	
118200	123 Multimédia	
118212	Free	
118218	Le Numéro France	X
118220	Le Numéro France	X
118222	118 Teledis SARL	X
118247	Telegate France	
118300	Telemedia	
118318	Le Numéro France	X
118321	Telegate France	
118333	NRJ Mobile	
118400	Le Service Universel de Renseignements Téléphoniques	
118444	PCCI UK	

Numéro	Société	Ouvert au 01/01/2006
118500	Conduit	
118555	Telegate France	
118600	118866 Ltd	
118612	Allo Bottin	X
118666	Ingénierie de Communication pédagogique	
118700	SRR	
118710	France Télécom	X
118711	France Télécom	X
118712	France Télécom	X
118713	Le Numéro France	X
118718	Free	
118777	SFR	X
118787	Telegate France	
118800	EDA France	
118808	PagesJaunes	
118810	France Télécom	X
118811	Pictures on Line	
118812	Bouygues Télécom	
118818	Free	
118822	Services de renseignements téléphoniques SAS	
118833	11883 Telecom GmbH	
118844	Free	
118855	123 Multimédia	
118866	Renseignement Téléphonique Français	
118870	Free	
118880	Le Numéro France	X
118888	Pixtel	
118900	118866 Ltd	
118910	Le Numéro France	X
118999	Belgacom SA	X

La portabilité des numéros

- A. Évolutions législatives et réglementaires
- B. La portabilité des numéros mobiles (PNM)
- C. La portabilité des numéros fixes

La portabilité du numéro, qu'il soit fixe ou mobile, doit permettre à un client de changer d'opérateur en conservant son numéro. Cette fonctionnalité est un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché, nécessitant la mise en œuvre d'un processus souple, rapide et simple pour le client souhaitant conserver son numéro, sans entraîner de renforcement implicite des mécanismes de fidélisation des clients par les opérateurs.

A. Évolutions législatives et réglementaires

La directive européenne "service universel" dispose que *"les États membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service"*²⁵. Cette disposition a été transposée en droit français à l'article L. 44 du CPCE :

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

En février 2005, le ministre délégué à l'Industrie a demandé l'avis de l'ARCEP concernant des évolutions devant permettre de faciliter le processus de portabilité des numéros. Dans son avis du 22 mars 2005²⁶, l'Autorité s'est déclarée favorable à une proposition visant à ramener à moins de dix jours les délais de résiliation prévus par les opérateurs. L'Autorité a rappelé que dans le cas de la téléphonie mobile, toute évolution à la baisse des délais de portage sans réduction corrélative des délais de résiliation resterait inopérante²⁷. L'Autorité s'est prononcée, pour le moyen terme, en faveur d'une "solution cible" avec comme principales caractéristiques l'instauration d'un guichet unique pour les clients ainsi que la mise en œuvre de solutions techniques permettant le routage direct des appels à destination des numéros portés par le biais d'une base de données centralisée et mutualisée entre acteurs. En raison de la complexité de telles évolutions, l'ARCEP avait indiqué qu'un dispositif réglementaire spécifique était nécessaire.

C'est ainsi que l'article L. 44 du CPCE a été complété de deux alinéas par la loi en faveur des petites et moyennes entreprises, du 2 août 2005²⁸ :

"Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles

Article 30 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

Avis n° 05-0197 de l'ARCEP, du 22 mars 2005, concernant le projet de décret relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L.44 du CPCE.

L'Autorité avait déjà demandé aux opérateurs mobiles de réduire ces délais fin 2004. Lors du lancement de la PNM en juin 2003, le délai de portage d'un numéro mobile avait été fixé de manière à correspondre à la durée moyenne de résiliation des offres existantes (environ deux mois). Cette correspondance a permis principalement de limiter pour le client le risque de paiement simultané de deux factures pour un seul service. Toutefois, la longueur du processus a semblé avoir découragé nombre d'utilisateurs, ce qui a amené l'Autorité à réexaminer le dossier fin 2004.

Article 59 de la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises (Journal Officiel n° 179 du 3 août 2005).

25

26

27

28

relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité."

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

L'Autorité a présenté les actions menées dans le cadre des dernières dispositions législatives relatives à la portabilité des numéros, à l'occasion d'une table ronde réunissant en septembre 2005, les principaux opérateurs, associations professionnelles du secteur (AFORST, AFOM, AFORM, AFA) et associations de consommateurs, à l'invitation du ministre délégué à l'Industrie. Elle a rappelé que la mise en œuvre de ces évolutions (simple guichet, délai de portage et de résiliation de maximum 10 jours, etc) nécessitaient un travail important du fait des contraintes techniques inhérentes à cette fonctionnalité. A l'issue de cette table ronde, le ministre a annoncé que le décret d'application prévu par la loi indiquerait notamment les dates de mise en œuvre de ces évolutions dans les différentes zones géographiques françaises.

En décembre 2005, l'Autorité a rendu au ministre délégué à l'Industrie son avis sur le projet de décret d'application sur lequel elle avait été consultée et s'est félicitée des évolutions réglementaires réduisant le processus à moins de 10 jours, non seulement en ce qui concerne le processus de portage proprement dit, mais également le préavis de résiliation.

L'article D. 406-18 de ce décret²⁹ précise notamment que :

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

- l'information de l'abonné ;*
- les obligations de qualité de service en matière de portage et le délai maximum d'interruption du service ;*
- les délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de l'abonné ;*
- les autres spécifications nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité."*

Par ailleurs, ce décret a précisé le calendrier d'entrée en vigueur de ces dispositions réglementaires :

- "• le 1^{er} janvier 2007 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés en métropole ;*
- le 1^{er} avril 2006 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ;*
- le 1^{er} avril 2007 pour les numéros géographiques et pour les numéros non géographiques fixes ;*
- le 1^{er} juillet 2007 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés dans le département de la Réunion et les collectivités de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon."*

29 Décret d'application en date du 27 janvier 2006, publié au Journal officiel le 28 janvier 2006.

B. La portabilité des numéros mobiles (PNM)

1. En métropole

1.1. Identifier les améliorations nécessaires

Le bilan sur la PNM dressé par l'ARCEP après consultation publique des acteurs du secteur³⁰ en octobre 2004 a montré que le processus de portabilité lancé en juin 2003 en métropole instituant un système de double guichet, souffrait de sa complexité et sa durée. Dans sa première phase, la portabilité n'a pas donné pleine satisfaction aux clients désireux d'en profiter.

Cf. www.arcep.fr.

30

Au cours du premier trimestre 2005, l'Autorité a travaillé en concertation avec les différents acteurs du marché pour identifier les améliorations ou aménagements à apporter pour accélérer et simplifier le processus de la PNM au bénéfice du consommateur et du développement de la concurrence.

Plusieurs évolutions ont été retenues pour le court terme :

- supprimer la clause d'inéligibilité pour impayés ;
- diminuer à un mois le délai de portage pour les offres prépayées ;
- mettre en place un bon de portage unique pour les entreprises ou entités publiques qui exploitent une flotte de mobile.

1.2. Impact des évolutions législatives et réglementaires

La mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires nécessite une refonte complète des systèmes et architectures mis en place par les opérateurs mobiles en juin 2003 ("PNM v1"). D'importants travaux ont été réalisés par les onze opérateurs mobiles concernés, sous l'égide de l'Autorité, depuis le mois de juin 2005, pour faire évoluer le système ("PNM v2").

Dans ce cadre, un "groupe portabilité mobile" ("GPM") a été constitué, composé de quatre sous-groupes de travail, organisés autour d'un organe de pilotage des travaux présidé par l'Autorité ("Commission GPM"). Ceux-ci ont pour mission :

- sous-groupe processus client : définition du processus de portabilité du point de vue du client et du point de vue des opérateurs ;
- sous-groupe système d'information : mise en œuvre des évolutions techniques communes nécessaires suite à la définition des processus ;
- sous-groupe entité centrale : choix d'une architecture centrale dédiée à la gestion des flux inter-opérateurs dans le cadre du nouveau processus de portabilité ;
- sous-groupe routage : étude d'impact des choix faits dans le cadre de l'acheminement du trafic à destination des numéros portés.

Ces travaux ont permis de dégager les modalités techniques et opérationnelles de la PNM v2 dont les principales caractéristiques sont les suivantes :

- un simple guichet : l'abonné demande directement au nouvel opérateur (opérateur receveur) de son choix la portabilité de son numéro ;
- le portage effectif du numéro intervient dans un délai nominal de 7 jours calendaires et au maximum dans les 10 jours suivant la demande du client (sauf demande expresse) ;
- sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat entre l'opérateur donneur et l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.

D'un point de vue juridique, si la portabilité des numéros mobiles est un droit pour l'abonné, il entraîne, pour chaque opérateur, certaines obligations, notamment de répondre favorablement à de telles demandes.

L'ARCEP a travaillé à la définition des obligations des opérateurs et aux modalités de mise en œuvre de la portabilité conformément à l'article D. 406-18 I. du CPCE. L'objectif de l'Autorité est de prendre une décision qui soit cohérente avec les travaux menés par les acteurs au sein du "GPM" et qu'elle permette aux acteurs de lancer, dans un contexte juridique stable, les investissements et développements techniques nécessaires à la mise en œuvre de la "PNM v2". Cette décision devra entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2007, conformément aux nouvelles dispositions législatives et réglementaires en matière de portabilité des numéros mobiles.

Les opérateurs sont soumis à deux catégories d'obligations. Les premières, individuelles, portent notamment sur les modalités de mise à disposition des informations nécessaires au portage d'un numéro pour un abonné et à son information sur les conséquences d'une demande de portabilité. Elles sont opposables aux autres opérateurs. Les secondes régissent leur relations entre opérateurs. Elles définissent principalement les modalités techniques de gestion des flux inter-opérateurs suite à une demande de portabilité d'un abonné.

Par ailleurs, et compte tenu de la complexité de ces évolutions, les deux systèmes de portabilité (PNM v1 et PNM v2) ne pourront coexister. Dans son avis 05-1054 du 8 décembre 2005, l'Autorité avait indiqué qu'il fallait prévoir une impossibilité de réaliser toute opération de portage pendant une à deux semaines.

1.3. Le processus de la PNM pour le client

Du point de vue de l'abonné, le processus de portabilité "PNM v2" correspond à trois étapes distinctes :

- la phase de souscription d'une nouvelle offre avec demande de portabilité auprès de l'opérateur receveur ;
- la phase de suivi de la demande correspondant à la confirmation de la validité de la demande ;
- la phase de portage ("bascule") correspondant à l'ouverture de la ligne chez l'opérateur receveur, à la résiliation de la ligne de l'opérateur donneur et à la prise en compte de ce portage par l'opérateur attributaire du numéro.

1.3.1. La souscription d'une offre avec demande de portabilité

Lors de la souscription à une nouvelle offre de téléphonie mobile auprès d'un opérateur receveur, l'abonné demande concomitamment la portabilité de son numéro. Après avoir été informé par l'opérateur receveur des conséquences de sa demande de portabilité et en avoir accepté les modalités, l'abonné le mandate pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la satisfaction de sa demande. L'opérateur receveur se charge, pour le compte de son nouveau client, de l'ensemble des relations avec l'opérateur donneur. Par là même, l'opérateur receveur devient le seul interlocuteur du client concernant sa demande de portabilité, au même titre que sa souscription.

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

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

L'abonné "grand public" fournit à l'opérateur receveur son numéro de téléphone mobile, ainsi que son "relevé d'identité opérateur" ("RIO"). Pour ce faire, il appelle un serveur d'information mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en retour un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande ainsi que sa situation contractuelle au titre de la durée minimale d'engagement éventuellement restante.

Pour les abonnés mobiles "entreprise" et "entités publiques", le système décrit précédemment ne permettrait pas de répondre aux attentes de simplification des processus de portabilité. Dans ce contexte, et en cohérence avec la mise en oeuvre du bon de portage "multi-lignes" électronique prévu en 2005, les opérateurs devront mettre en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO pour ce type de contrat "multi-lignes".

Ainsi, les opérateurs mettront à disposition le RIO des abonnés mobiles "entreprises" et "entités publiques" :

- soit sous forme électronique (espace client sur Internet le cas échéant), étant donné que la majorité des entreprises gère leurs contrats mobiles par ce biais ;
- soit via le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée, par exemple dans le cas de plus petites entreprises qui n'ont pas opté pour une gestion de leur contrat via Internet.

Au reçu de ces informations, l'opérateur receveur vérifie la capacité de l'abonné à demander la portabilité.

Si ces conditions sont remplies, l'opérateur receveur finalise la demande de l'abonné en lui indiquant la date à laquelle le portage sera réalisé, ce jour correspondant à un jour ouvrable (du lundi au samedi compris sauf jours fériés). Le délai de portage nominal de portage est de 7 jours calendaires et ne peut être supérieur à 10 jours sauf si le client indique à l'opérateur receveur une date spécifique (par exemple correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur).

Toutefois, si les dispositions du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables, le délai de 10 jours précité ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit.

1.3.2. Le suivi de la demande de portabilité

Suite à la souscription d'un nouveau contrat avec demande de portabilité de l'abonné pour conserver son numéro, deux situations peuvent se présenter en fonction de "l'éligibilité" ou non de la demande. En effet, l'opérateur receveur doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. L'opérateur donneur doit contrôler que la demande de portage comporte le numéro mobile et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant et que ce numéro est actif au jour du portage.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur afin de finaliser la demande de l'abonné. A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'opérateur receveur des motifs d'inéligibilité de cette demande.

L'abonné est alors informé par l'opérateur receveur dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

1.3.3. Le jour du portage du numéro

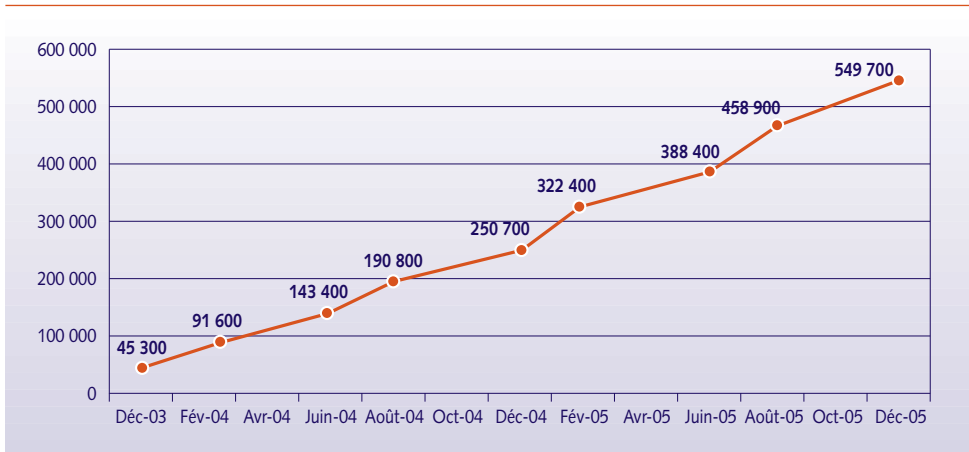
Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné, après avoir changé de carte "SIM", est à même de téléphoner sur le réseau de son nouvel opérateur (opérateur receveur) et de recevoir des appels sur son numéro inchangé. La durée d'interruption ne pourra dans ce cadre dépasser 4 heures.

1.4. Les numéros mobiles portés en 2005

1.4.1. En France

Le nombre de numéros portés en métropole depuis le lancement le 1^{er} juillet 2003 s'est établi à 549 700 au 31 décembre 2005, ce qui représente environ 1,14 % du parc total de clients mobiles.

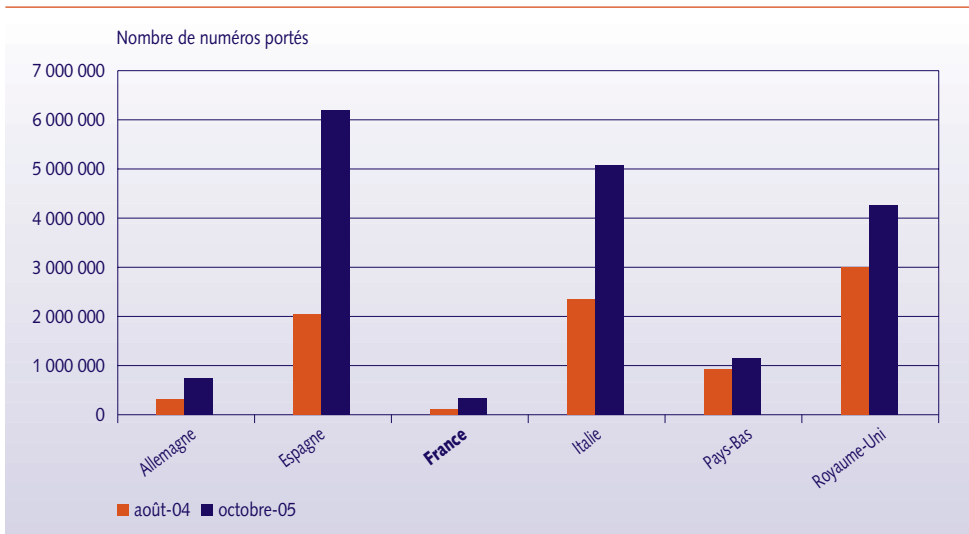
Évolution du nombre de numéros mobiles portés (cumul depuis juillet 2003)



Source : ARCEP

1.4.2. Comparaison européenne

La portabilité mobile



Nota : chiffres à juin 2004 pour l'Allemagne et l'Espagne

Source : X^{ième} rapport de la Commission européenne

2. Dans les départements de la zone Antilles Guyane

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

L'Autorité s'est prononcée en faveur de la mise en place d'un processus de simple guichet, d'autant qu'aucun investissement notable n'avait encore été réalisé en vue de l'ouverture commerciale d'un tel service par les opérateurs mobiles. Elle a également souhaité attirer l'attention sur les modalités de mise en place d'un tel processus qui, pour répondre aux objectifs assignés à la portabilité, se doit d'être identique pour tous les opérateurs concernés et adapté à l'attente des clients en termes de simplicité.

Sous l'égide de l'ARCEP, des travaux ont été menés pour lancer effectivement la PNM dans la zone Antilles Guyane le 1er avril 2006 (après une période de tests), conformément au calendrier fixé par le décret de janvier 2006.

Les principales caractéristiques du processus client retenues pour cette région sont les suivantes :

- l'opérateur receveur est l'interlocuteur direct et unique du client. A ce titre, il est mandaté par ce dernier pour les démarches de portage et de résiliation de son ancien contrat auprès de l'opérateur donneur. L'opérateur receveur doit vérifier l'identité du demandeur. Il lui communique une date de portage à titre indicatif tout en s'assurant de la cohérence de cette date avec les délais moyens nécessaires à la réalisation du portage, soit entre 7 et 10 jours calendaires. Il doit ensuite transmettre, dans un délai maximum de 2 jours (ouvrés), la demande de l'abonné à l'opérateur donneur.
- à la réception de cette demande, l'opérateur donneur doit l'analyser (critères d'éligibilité de la demande de l'abonné) et transmettre à l'opérateur receveur une notification d'acceptation de celle-ci ou, le cas échéant, une réponse de refus (inéligibilité de la demande de portabilité) en mentionnant explicitement le motif de ce refus. L'opérateur donneur dispose de 3 jours (ouvrés) maximum pour répondre à la demande de l'opérateur receveur.
- l'opérateur receveur confirme au demandeur la prise en compte de sa demande ainsi que de la date effective à laquelle se déroulera le portage de son numéro. L'interruption de service ne pourra excéder 2 heures le jour du portage effectif du numéro, conformément aux prescriptions décidées entre les opérateurs mobiles.

3. Dans le département de la Réunion

La portabilité des numéros mobiles a été lancée commercialement le 31 mars 2005 sur le département de la Réunion, suite à la signature, en décembre 2004, d'un accord final et d'un avenant entre les opérateurs concernés. Le processus client mis en œuvre dans ce cadre correspond à un système de double guichet, ce qui implique pour le client :

- de demander un bon de portage à l'opérateur qu'il veut quitter ;
- de présenter ce bon au nouvel opérateur lors de la souscription du service ;
- le portage du numéro devient effectif à la date d'expiration du contrat avec le premier opérateur (ou opérateur donneur).

Suite aux dernières évolutions législatives et réglementaires concernant la mise en œuvre d'un processus de simple guichet en moins de 10 jours, les travaux avec les opérateurs mobiles concernés vont être relancés pour respecter l'échéancier fixé au 1er juillet 2007 pour ce département.

C. La portabilité des numéros fixes

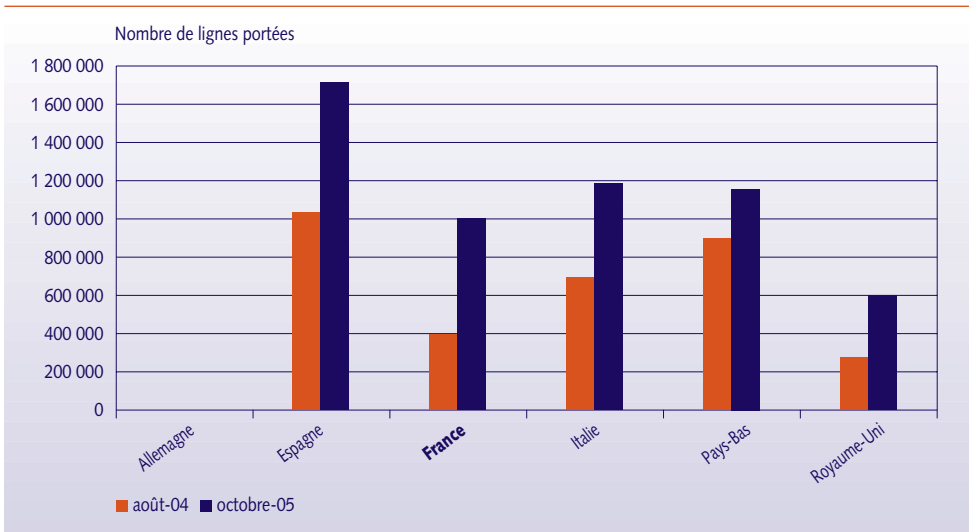
1. Les numéros concernés

Les numéros de téléphone fixe sont ouverts à la portabilité depuis 2003. Il s'agit des numéros géographiques fixes (de type 0Z AB PQ MC DU ; Z étant égal à 1, 2, 3, 4 ou 5), et des numéros non géographiques fixes (de type 08 AB PQ MC DU), recouvrant les numéros libre appel, les numéros à coûts partagés et les numéros à revenus partagés, dont les utilisateurs sont des entreprises ou des fournisseurs de service.

2. Les numéros fixes portés en 2005

La croissance importante du dégroupage des lignes fixes a été un élément déterminant du développement de la portabilité des numéros fixes. Ainsi, le nombre de numéros fixes portés en octobre 2005 a atteint le million d'unités. En téléphonie fixe, la portabilité n'a de sens que si la ligne du client est entièrement gérée par un nouvel opérateur ; la portabilité du numéro n'intervient pas avec la présélection du transporteur où le client garde son abonnement chez l'opérateur historique et garde de fait son numéro.

La portabilité fixe



Nota : Chiffres non disponibles pour l'Allemagne, chiffres à juin 2004 pour l'Espagne

Source : X^{ième} rapport de la Commission européenne

3. Perspectives et impact des évolutions législatives et réglementaires

Les modalités de la portabilité des numéros fixes en métropole sont arrêtées en concertation avec les acteurs. Une première réunion multilatérale entre opérateurs fixes et l'Autorité, le 6 septembre 2005, a permis de dresser un état des lieux.

Concernant le processus client en lien avec les relations inter-opérateurs, certains aspects ont été abordés, notamment :

- le délai de mise en œuvre de la portabilité pour le client et d'une manière plus globale, la gestion par les opérateurs de la demande du client ;
- les modalités de portage de tranches de numéros ;
- la mise en œuvre d'un système "industriel" de portabilité des numéros fixes entre opérateurs alternatifs.

Concernant le routage du trafic à destination des numéros portés, il a été relevé que la mise en œuvre d'un système permettant à chaque opérateur de connaître l'opérateur de souscription devrait notamment permettre de simplifier l'acheminement de ces appels et les relations entre les acteurs concernés.

Enfin, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire de découpler les problématiques tarifaires inter-opérateurs (tarifs de gros) de celles liées au client final (tarifs de détail).

De nouvelles réunions de concertation avec les acteurs pour améliorer les modalités opérationnelles de portage des numéros fixes seront organisées dans le courant de 2006.