

Le président

ARCEP/P/12-006

Monsieur Nicolas HOUERY
Directeur
Groupement d'intérêt économique
Entité de gestion de la portabilité
166, boulevard du Montparnasse
75 014 PARIS

Paris, le

30 JAN. 2012

Monsieur le directeur,

Le directeur général de l'Autorité vous a alerté, dès le 13 janvier, de la nécessité de mettre en œuvre en urgence tous les moyens nécessaires pour faire face à l'augmentation récente et exceptionnelle du nombre de demandes de conservation du numéro mobile.

Les membres du conseil d'administration du GIE-EGP ont été amenés à prendre plusieurs mesures afin de prévenir une dégradation significative de la qualité de service et je sais que l'objectif d'augmentation de la capacité de traitement des demandes de portage - tant au niveau du GIE-EGP que chez les opérateurs de réseaux - mobilise vos équipes. Je note également que lors de la réunion qui s'est tenue le vendredi 27 janvier entre le GIE-EGP, les opérateurs et l'ARCEP, le principe d'une augmentation progressive de la capacité de la plateforme à 80 000 portages par jour a été acté.

En revanche, dans l'attente d'une évolution du système permettant d'absorber la forte charge de demandes de portages formulées ces dernières semaines par les abonnés et s'accumulant chaque jour, je note qu'une limitation journalière n'a été imposée qu'à un seul des membres du GIE-EGP.

Ce traitement implique un délai de portage plus long pour les consommateurs souscrivant chez cet opérateur par rapport aux consommateurs souscrivant chez ses concurrents.

Je tiens à vous rappeler que la décision en vigueur en matière de conservation des numéros mobiles (décision de l'ARCEP n° 06-0381) prévoit, dans son article 11, que « *les opérateurs peuvent recourir à une entité de gestion commune de la portabilité [...] dans la mesure où les prestations fournies sont conformes aux obligations des opérateurs résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions qui en découlent* ». Cet article précise par ailleurs que « *les opérateurs veillent à ce que les prestations fournies [par cette entité] respectent notamment les principes de reflet des coûts, de non-discrimination et ne créent pas d'obstacle artificiel au libre exercice d'une concurrence loyale entre opérateurs.* »

En conséquence, le GIE-EGP et les opérateurs membres de son conseil d'administration doivent remédier à la situation actuelle, en énonçant des règles de traitement des demandes de portage respectant le principe de non-discrimination et nécessairement claires et transparentes.

Je vous remercie de bien vouloir m'indiquer, au plus tard pour le 3 février prochain, les règles que vous comptez mettre en œuvre à cette fin. Je vous propose également qu'une nouvelle réunion se tienne très prochainement à l'ARCEP pour faire le point des mesures prises.

Je vous prie de croire, Monsieur le directeur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Très cordialement,



Jean-Ludovic SILICANI