

**Décision du Directeur général
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 23 mars 2009
portant mise en demeure de la société Darty Télécom
de se conformer aux obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires
relatives à la conservation des numéros fixes**

Le Directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) et notamment ses articles L. 44, D. 406-18 et D. 406-19 ;

Vu le décret n°2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, notamment son article 2 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, approuvé par la décision n° 2006-0044 de l'Autorité en date du 10 janvier 2006 et modifié par la décision n° 2007-0705 en date du 26 juillet 2007, notamment ses articles 19 à 21 ;

Vu le courrier de l'association Familles rurales, en date du 22 décembre 2008, demandant l'ouverture d'une procédure de sanction à l'encontre de plusieurs opérateurs ;

Vu le courrier du Chef du service juridique de l'Autorité en date du 14 janvier 2009, adressé à la société France Télécom l'informant de l'ouverture d'une procédure de sanction prévue à l'article L. 36-11 du CPCE et désignant les rapporteurs ;

Vu l'ensemble des éléments versés au dossier d'instruction ;

Après examen du rapport d'instruction ;

I. Saisine et procédure

Par courrier adressé au Directeur général de l'Autorité, en date du 22 décembre 2008 et reçu le 23 décembre 2008 susvisé (« la saisine »), l'association Familles rurales a demandé à l'Autorité l'ouverture d'une procédure de sanction. Elle allègue que divers opérateurs, notamment la société Darty Télécom¹, ne respecteraient pas les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation des numéros fixes.

¹ Darty Télécom, société en nom collectif au capital de 30 000 000 €, dont le siège social est 14, route d'Aulnay, 93140 Bondy, enregistrée au RCS de Bobigny sous le n° B 480 499 763. Darty Télécom est déclarée auprès de l'Autorité comme fournissant notamment le service téléphonique au public.

Par le courrier en date du 14 janvier 2009 susvisé, le Chef du service juridique de l'Autorité a ouvert à l'encontre de la société Darty Télécom la procédure prévue à l'article L. 36-11 du CPCE, portant sur un éventuel non-respect des dispositions des articles L. 44, D. 406-18 et D. 406-19 du CPCE.

Par courrier du 27 janvier 2009, les rapporteurs ont adressé un questionnaire à la société Darty Télécom dans le cadre de l'instruction, lequel était accompagné d'une demande de transmission des principaux documents permettant d'attester des informations transmises par le questionnaire précité, notamment une copie des conditions contractuelles relatives à la conservation du numéro entre la société Darty Télécom et les opérateurs concernés. Il était également demandé la transmission des conditions contractuelles des services que la société Darty Télécom propose à la clientèle résidentielle comprenant en particulier les dispositions contractuelles encadrant la mise en œuvre de la conservation du numéro, ainsi que tous les éléments éventuels permettant l'appréciation par les rapporteurs du respect des articles L. 44 et D. 406-18 du code des postes et des communications électroniques.

Par courrier du 6 février 2009, la société Darty Télécom a fourni à l'Autorité sa réponse au questionnaire.

II. Cadre réglementaire

Les opérateurs sont tenus de proposer à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leurs numéros lorsqu'ils changent d'opérateur, conformément aux articles L. 44 et D.406-18 susvisés, depuis le premier avril 2007 concernant les numéros géographiques et les numéros non géographiques fixes (art. 2 du décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 susvisé).

III. Exposé des faits et constats des manquements

a. - Eléments tirés de la saisine de l'association Familles rurales

Dans sa saisine, l'association Familles rurales indique que « *l'ensemble des opérateurs [...] n'ouvre pas automatiquement droit à la portabilité du numéro fixe* », et nomme l'opérateur Darty Télécom. L'association indique avoir fait ce constat suite à l'impossibilité technique de souscrire à une offre de l'opérateur avec demande de conservation du numéro pour certaines catégories de numéros fixes, ce qui constituerait un non-respect du droit à la conservation des numéros fixes. Ceci serait corroboré par les conditions particulières relatives aux modalités de mise en œuvre de la portabilité, stipulées dans les conditions générales de services de cet opérateur.

La procédure prévue à l'article L. 36-11 a été ouverte à l'encontre de Darty Télécom sur la base de cette saisine et de ce témoignage. Ce courrier a été versé au dossier d'instruction.

b. - Eléments tirés de la réponse de la société Darty Télécom aux demandes d'information des rapporteurs

Dans le questionnaire adressé le 27 janvier 2009, les rapporteurs ont notamment demandé à la société Darty Télécom de préciser les cas de demandes de portabilité qu'elle est en mesure de traiter et de communiquer les documents attestant des modalités contractuelles et techniques validées avec les opérateurs concernés.

Dans sa réponse au questionnaire reçue le 6 février 2009, la société Darty Télécom précise les cas de portabilité qu'elle n'est pas en mesure de traiter à ce jour et les actions mises en œuvre afin de pouvoir les résoudre. La société Darty Télécom reconnaît ainsi ne pas être en mesure de traiter les cas de demandes de portabilité entrantes, directes ou subséquentes, concernant l'ensemble des numéros non géographiques au format 09, ainsi que pour les numéros géographiques attribués aux opérateurs autres que France Télécom. Elle précise en effet que *« pour la portabilité entrante Darty Télécom s'appuie sur des offres commerciales et contrats passés avec son opérateur de gros. Ces offres commerciales incluent la portabilité automatique des numéros, en limitant pour le moment cette portabilité directe ou subséquent de numéros géographiques attribués à France Télécom »*. Elle ajoute par ailleurs qu'elle n'est pas en mesure de *« vérifier a priori que le numéro sera éligible à la portabilité et que la portabilité sera bien acceptée par le donneur »* pour les cas où le numéro de téléphone ne correspond pas à une référence de paire de cuivre connue dans la base SETIAR de France Télécom ».

La société Darty Télécom précise cependant que son *« opérateur de gros travaille à la mise en place de processus manuels, puis automatiques pour la portabilité des numéros de tous les opérateurs »* et que ces évolutions sont prévues *« d'ici quelques mois »*, sans être en mesure de proposer un calendrier précis du fait de l'absence d'engagement officiel de la part de son opérateur de gros. La société Darty Télécom estime par ailleurs que *« les processus actuels pour la portabilité de numéros d'OBL (« opérateurs de boucle locale ») ne sont pas adaptés pour une offre grand public qui nécessite de pouvoir traiter rapidement un grand nombre de demandes sans intervention manuelle [...] »*.

Il ressort de l'instruction que les actions proposées par la société Darty Télécom afin d'être en mesure de traiter l'ensemble des demandes de portabilité ne prévoient pas à ce stade d'engagement formel, que ce soit en terme de date ou de modalité adaptée au marché résidentiel.

La société Darty Télécom souligne par ailleurs qu'à sa connaissance, aucune demande de portabilité de la part d'abonnés n'a fait l'objet de refus de portabilité la concernant ; elle précise néanmoins qu'elle ne traite pas directement les demandes avec les autres opérateurs et qu'elle ne dispose pas de moyens permettant de mesurer notamment les cas de souscription à une offre Dartybox avec demande de portabilité qui ont été jugées inéligibles ou les cas de portabilité sortante.

La société Darty Télécom complète ses réponses au questionnaire susvisé par deux annexes techniques, en tant que *« extraits des contrats avec Compléتل portant sur la portabilité »*. Le document intitulé *« annexe 3 : description sommaire des services double play et triple play »* précise ainsi en page 4 que *« le Prestataire assure [...] la Portabilité du numéro de l'Utilisateur Final fourni par l'opérateur historique »*. Le document intitulé *« annexe 3 :*

description des services » (THD) précise quant à lui en page 5 que « la Portabilité est possible quand il s'agit d'un numéro France Télécom et, dès sa disponibilité chez NUMERICABLE, sera également possible pour un numéro porté chez un autre fournisseur d'accès ».

Il convient de rappeler que si un opérateur peut être amené à faire appel à des opérateurs techniques pour tout ou partie de la mise en œuvre de la portabilité du numéro en son nom et pour son compte, l'existence de tels accords n'exonère d'aucune façon les opérateurs de leurs obligations envers les abonnés, lesquelles prévoient que les opérateurs, conformément à l'article L.44 du CPCE, *« [...] sont tenus de proposer [...] les offres permettant à ces derniers [abonnés] de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe [...], 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 ».*

En outre, l'article précité dispose que *« les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion, à des tarifs reflétant les coûts correspondants ».*

Il en ressort en conséquence que la société Darty Télécom n'est pas en conformité avec les dispositions susvisées en matière de conservation des numéros dans la mesure où elle n'est pas en mesure de traiter les demandes de portabilité quels que soient le numéro de l'abonné ou l'opérateur concerné. Par ailleurs, il ressort que la société Darty Télécom n'est pas en mesure de démontrer que les modalités de traitement des demandes de portabilité de la part de ses opérateurs techniques en son nom et pour son compte lui permettent de respecter ses obligations en matière de portabilité des numéros.

c. - Eléments tirés des conditions contractuelles de la société Darty Télécom

Dans les conditions générales d'abonnement de l'offre « net internet, TV, téléphone », il est précisé au point 6.3.2 que *« la portabilité s'applique uniquement aux numéros géographiques en France métropolitaine »*, alors que l'annexe 3 relative aux *« conditions spécifiques relatives à la portabilité des numéros fixes en cas de changement d'opérateur »* présente les modalités de traitement de la portabilité de manière générique, sans faire de distinction selon le type de numéro concerné.

Il ressort de l'instruction que cette information limite l'exercice du droit à la conservation du numéro aux demandes de portabilité concernant uniquement des numéros géographiques. Ceci constitue un manquement aux dispositions susvisées, notamment à l'article D. 406-18 du CPCE, qui précise que *« la conservation du numéro [...] permet à l'abonné qui le demande de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique ou de conserver son numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'il change d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon »*, indépendamment du type de numéro ou de l'opérateur concerné par la demande.

Il ressort en outre de l'instruction que les conditions générales de services pour l'offre de service DSL ne sont pas conformes aux articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE susvisés, dans la mesure où elles limitent le droit à la conservation du numéro au seul cas des demandes concernant des numéros attribués à l'opérateur France Télécom.

Par ailleurs, les conditions générales de services (CGS) pour les abonnés THD applicables à compter du 2 novembre 2008 précisent, au point 4.3.1, que « *le client bénéficie de la Portabilité de son numéro téléphonique [...]. Il donne mandat à DARTY pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier les services auprès de l'Opérateur Historique.* » L'annexe technique associée à ces CGS présente par ailleurs une définition restrictive dans la mesure où « *la Portabilité du numéro offre la possibilité à tout client de l'Opérateur Historique ou à tout client ayant porté son numéro de ligne de l'Opérateur Historique chez un opérateur tiers de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique* ».

Il apparaît dès lors que les conditions générales de services pour l'offre de service THD ne sont pas conformes aux articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE susvisés, dans la mesure où elles limitent le droit à la conservation du numéro aux cas de demandes de portabilité concernant d'une part des numéros géographiques et d'autre part, des abonnés de France Télécom ou dont le numéro de ligne est issu à l'origine de France Télécom.

Il ressort en outre de l'instruction que ces informations indiquent des limitations au droit à la conservation du numéro aux demandes de portabilité concernant uniquement des abonnés de France Télécom ou ayant bénéficié au préalable de la conservation d'un numéro issu de France Télécom. Ces éléments constituent des manquements aux dispositions prévues à l'article D. 406-18 du CPCE, lequel précise que « *la conservation du numéro [...] permet à l'abonné qui le demande de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique ou de conserver son numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'il change d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon* », indépendamment du type de numéro ou de l'opérateur concerné par la demande.

d. - Eléments tirés mesures d'instruction diligentées par les rapporteurs

Concernant l'information relative à la portabilité des numéros disponible sur le site internet de la société Darty Télécom, il est notamment précisé à l'adresse internet www.dartybox.fr/presentation/portabilite_thd.htm que pour bénéficier de la portabilité du numéro, « *vous devez impérativement être soit client de l'Opérateur Historique soit client ayant porté son numéro de ligne de l'Opérateur Historique chez un opérateur tiers et ne pas avoir résilié votre ligne, sous peine de perdre votre numéro* ».

Il ressort de l'instruction que les informations disponibles concernant les modalités de souscription à une offre avec demande de conservation du numéro, mises à disposition par la société Darty Télécom ne sont pas conformes aux dispositions des articles L. 44 et D. 406-18 susvisés relatives à la conservation du numéro, et constituent un manquement.

e. - Eléments tirés de plaintes rapportées par des consommateurs auprès des services de l'Autorité

Enfin, un consommateur a rapporté aux services de l'Autorité (« Mission relation avec les consommateurs ») des incidents dans le traitement de sa demande de portabilité impliquant la société Darty Télécom.

Ce courrier a été versé au dossier d'instruction et confirme que les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes de la société Darty Télécom ne sont pas conformes aux dispositions susvisées relatives à la conservation du numéro.

IV. Conclusions

Il ressort de l'instruction que les pratiques de la société Darty Télécom, consistant notamment à :

- ne pas être en mesure de traiter les cas de demandes de portabilité entrantes, directes ou subséquentes, concernant l'ensemble des numéros non géographiques au format 09, ainsi que l'ensemble des numéros géographiques, notamment ceux attribués aux opérateurs autres que France Télécom ;
- ne pas être en mesure de démontrer que les modalités de traitement des demandes de conservation de numéros de la part de ses opérateurs techniques en son nom et pour son compte lui permettent de respecter ses obligations en la matière ;
- préciser dans les conditions générales de services de ses offres que la conservation du numéro n'est possible que pour les demandes de portabilité concernant d'une part des numéros géographiques et d'autre part, des abonnés de France Télécom ou dont le numéro de ligne est attribué à France Télécom ;
- mettre à disposition des informations concernant les modalités de souscription à une offre avec demande de conservation du numéro qui indiquent des restrictions à la conservation du numéro aux demandes de conservation concernant uniquement des abonnés de France Télécom ou ayant d'abonnés ayant préalablement bénéficié de la portabilité d'un numéro issu de France Télécom ;

constituent des manquements aux dispositions des articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE susvisés relatives à la conservation du numéro.

Compte tenu de ces manquements et de l'ensemble des observations précédentes, il convient de mettre en demeure la société Darty Télécom de se conformer aux dispositions réglementaires susvisées applicables à la conservation des numéros.

Décide :

Article 1^{er} - La société Darty Télécom est mise en demeure de respecter les dispositions relatives à la conservation du numéro prévues aux articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE.

Article 2 - La société Darty Télécom est mise en demeure de justifier, avant le 29 mai 2009, le respect des exigences prévues à l'article premier.

Article 3 - La présente décision sera notifiée à la société Darty Télécom par le Chef du service juridique ou son adjoint.

Fait à Paris, le 23 mars 2009,

Le Directeur général,

Philippe DISTLER