

Décision n°2009-0239
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 19 mars 2009
précisant les modalités d'application
de la portabilité des numéros mobiles dans le département de la Réunion et la
collectivité départementale de Mayotte

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

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

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

Vu la décision n°2006-0381 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole, homologuée par le ministre en charge des communications électroniques par arrêté du 13 avril 2006 ;

Vu la décision n°2007-0193 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 5 avril 2007 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélémy, homologuée par le ministre en charge des communications électroniques par arrêté du 24 avril 2007 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques, consultée le 17 novembre 2008 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des radiocommunications, consultée le 3 mars 2009 ;

Après en avoir délibéré le 19 mars 2009,

I. CONTEXTE

I.1 Rappel de la situation antérieure à la mise en œuvre de la portabilité simple guichet dans le département de la Réunion et la collectivité de Mayotte

La portabilité des numéros mobiles a été mise en œuvre dans le département de la Réunion le 31 mars 2005¹.

A l'instar de la métropole, le dispositif qui avait été retenu correspondait à un processus dit de double guichet avec bon de portage sur une période de deux mois.

Le parcours de l'abonné se décomposait selon les étapes suivantes :

- l'abonné s'adressait dans un premier temps à l'opérateur qu'il souhaitait quitter et lui demandait, en même temps que la résiliation, la délivrance d'un bon de portage. Ce dernier indiquait la date du portage ainsi que la date avant laquelle l'abonné pouvait faire valoir ce bon (15 jours avant la date du portage effectif au jour de la présente décision) ;
- dans un deuxième temps, l'abonné pouvait demander la portabilité de son numéro à son nouvel opérateur sur présentation du bon de portage.

Le processus de double guichet paraissait à ce moment mieux protéger le consommateur, dans la mesure où il évitait les situations de double facturation et de double engagement (le nouveau contrat prenant la suite de l'ancien contrat).

I.2 Mise en œuvre du cadre réglementaire

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

«1. Les Etats membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public, y compris les services mobiles, qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service :

a) dans le cas de numéros géographiques, en un lieu spécifique, et

b) dans le cas de numéros non géographiques, en un lieu quelconque. Le présent paragraphe ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles »

2. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la tarification de l'interconnexion liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et que, le cas échéant, les redevances à payer par le consommateur ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard de l'utilisation de ces compléments de services.

¹ A cette date, seul l'opérateur SRR avait lancé des offres commerciales à Mayotte ; la portabilité était donc sans objet.

3. *Les autorités réglementaires nationales n'imposent pas, pour la portabilité des numéros, une tarification de détail qui entraînerait des distorsions de la concurrence, par exemple en fixant une tarification de détail particulière ou commune. »*

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

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

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

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

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

Le décret du 27 janvier 2006 susvisé (publié au *Journal officiel* le 28 janvier 2006) a introduit au CPCE un article D. 406-18. II., qui dispose :

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

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

Par ailleurs, le décret précité prévoit en son article 2 que les nouvelles dispositions introduites au CPCE entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2007 pour les numéros non géographiques mobiles utilisés dans le département de la Réunion et la collectivité de Mayotte ainsi que dans la collectivité de Saint-Pierre-et-Miquelon. La portabilité dite simple guichet est effective dans la zone Réunion-Mayotte, conformément au décret susvisé.

L'Autorité a d'ores et déjà adopté deux décisions précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole² et dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy³.

Concernant la présente décision, la collectivité de Saint-Pierre-et-Miquelon a été exclue de son champ d'application car l'opérateur SPM Télécom constitue un cas unique d'opérateur intégré sur les activités de téléphonie fixe, téléphonie mobile, fournisseur d'accès à internet et de diffusion audiovisuelle par câble et exerce son activité en monopole.

La mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires mentionnées ci-dessus a nécessité d'importants travaux réalisés par les opérateurs mobiles de la zone Réunion-Mayotte dans le cadre du « groupe portabilité mobile Réunion » (« GPMR »). Les trois opérateurs mobiles concernés⁴ ont ainsi travaillé à faire évoluer le processus de portabilité et de permettre de définir une architecture adaptée au nouveau processus de portabilité des numéros mobiles (« PNM v2 »).

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

- le groupe « processus client » : définition du processus de portabilité du point de vue de l'abonné et du point de vue des opérateurs ;
- le groupe « système d'information » : spécification des besoins d'échanges inter opérateurs et de l'opération de bascule dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles dans la zone Réunion-Mayotte ;
- le groupe « réseau » : détermination des interfaces techniques entre les réseaux concernés par la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles. Les spécifications sont données pour un routage indirect entre tous les opérateurs du GPMR ;
- le groupe « économie et reversement » : définitions des principes de facturation entre opérateur des communications et des actes de portage ;

Ces travaux ont permis de dégager les modalités techniques et opérationnelles de la « PNM v2 ». Les principales caractéristiques de ce nouveau processus sont les suivantes :

- Un processus de 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 6 jours ouvrés et au maximum dans les 10 jours suivant la demande de l'abonné (sauf demande expresse) ;
- Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat entre l'opérateur donneur et l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.

D'un point de vue juridique, si la portabilité des numéros mobiles est un droit pour l'abonné, ce droit induit l'obligation pour chaque opérateur de répondre favorablement à de telles demandes. C'est pourquoi il appartient désormais à l'Autorité de formaliser, au vu de l'avancée importante des travaux menés jusqu'à présent, la définition des obligations des opérateurs mobiles dans la zone Réunion-Mayotte.

² Décision de l'Autorité n°06-0381 du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles en métropole.

³ Décision de l'Autorité n°2007-0193 du 5 avril 2007 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.

⁴ Orange Réunion, Outremer Télécom et SRR.

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

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

L'Autorité s'est attachée à ce que cette décision s'inscrive en cohérence avec d'une part les travaux menés par les acteurs au sein du GPMR⁵ et d'autre part avec la mise en œuvre effective de la portabilité dans la zone Réunion-Mayotte.

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

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

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

II. DESCRIPTION DU PROCESSUS « PNM v2 » ET ENJEUX

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

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

Les paragraphes ci-après ont pour objet d'explicitier les dispositions relatives au processus prévu pour la portabilité des numéros mobiles pour la zone Réunion-Mayotte (« PNM v2 ») au regard des enjeux.

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

Le processus PNM v2 permet à l'abonné 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 »).

⁵ Ces travaux menés ont été matérialisés par la conclusion, le 29 juin 2007, d'un protocole d'accord relatif à la portabilité des numéros mobiles à la Réunion et Mayotte signé par les opérateurs du GPMR.

Dans ce cadre, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur.

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

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

Les dernières évolutions législatives et réglementaires ont limité le délai de portage à 10 jours calendaires maximum, sauf demande expresse de l'abonné. Les travaux menés par les opérateurs ont permis de définir un délai nominal de portage dans le cadre du processus PNM v2 de 6 jours ouvrés. Ce délai nominal de portage peut être porté par exemple à sept, huit, neuf ou dix jours lorsque la période de portage inclut un ou plusieurs jours fériés.

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

Par ailleurs, les travaux au sein du GPMR ont permis de définir que chaque opérateur concerné par une demande de portabilité doit respecter des délais maximums en ce qui concerne les échanges inter-opérateurs et ce, afin de permettre de satisfaire l'obligation relative au délai maximum de portage précédemment cité. Ainsi, dans le cas d'une demande de portabilité dont le délai est inférieur ou égal à 10 jours calendaires, l'opérateur receveur doit envoyer dans la majorité des cas le lendemain de la demande de l'abonné (et au plus tard quatre jours ouvrés avant la date de portage) les informations nécessaires à l'opérateur donneur.

Dans le cas où la date de portage demandée par l'abonné est supérieure à 10 jours, l'opérateur receveur doit envoyer les informations nécessaires à l'opérateur donneur au maximum cinq jours ouvrés avant la date de portage dans la majorité des cas (et au plus tard quatre jours avant cette échéance).

Suite à la réception de cette demande, l'opérateur donneur vérifie l'éligibilité de cette demande et renvoie sa réponse à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et au maximum le lendemain de la réception de la demande par l'opérateur receveur dans la majorité des cas (au plus tard trois jours ouvrés avant la date du portage du numéro).

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

Tout abonné peut, en principe, changer d'opérateur en conservant son numéro. Il convient toutefois de prendre en compte certaines situations pour lesquelles la portabilité n'est pas envisageable. Dans ce cadre, l'Autorité a eu le souci de permettre au plus grand nombre d'abonnés d'avoir la capacité de porter leur numéro.

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

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

Quant à l'opérateur donneur, il vérifie notamment que la demande de portabilité porte sur un numéro mobile concordant avec l'identité du titulaire correspondant.

Il a été porté une attention toute particulière sur le motif d'inéligibilité relatif au critère de numéro inactif. Ainsi, en « PNM v1 » il était défini que les numéros mobiles « *résiliés ou suspendus (vol ou fraude)* » n'étaient pas éligibles à la portabilité.

L'Autorité considère qu'un numéro qui fait l'objet d'une demande de suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné suite, par exemple, à une perte ou un vol de terminal, ne doit pas être considéré comme inactif étant donné que ce dernier ne fait pas l'objet d'une interruption pérenne du service ni d'une résiliation et que ce numéro est toujours affecté à l'abonné. Il est donc important de ne pas créer une barrière artificielle à la portabilité dans ces circonstances. Par ailleurs, les opérateurs du GPMR ont mis en œuvre ce principe dès le lancement de la PNM v2, en juillet 2007.

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

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

Les travaux menés ainsi que l'expérience acquise par l'Autorité dans le cadre de la « PNM v1 » ont montré la nécessité pour l'abonné d'avoir, dans le cadre de sa demande, une information aussi claire et précise que possible, ce qui doit se traduire par des dispositions spécifiques en ce qui concerne l'opérateur receveur d'une part et l'opérateur donneur d'autre part.

Afin de permettre la mise en œuvre d'un processus simple et souple pour l'abonné, de nombreuses propositions ont été faites en ce qui concerne la fourniture par ce dernier des informations nécessaires au traitement de sa demande par les opérateurs concernés. Cette partie a pour objet d'explicitier les enjeux de la fourniture d'informations par l'abonné à l'opérateur receveur ainsi que les modalités pratiques qui ont été retenues.

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

- le numéro mobile objet de la demande ;
- le relevé d'identité opérateur (« RIO »).

Le RIO permet une meilleure identification du numéro mobile et du contrat de service qui lui est attaché, durant le processus inter-opérateurs d'exécution de la demande de portabilité.

Incluant une clé permettant de vérifier la cohérence du numéro mobile et du RIO, ce dernier protège l'ensemble des acteurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro objet du portage. Par ailleurs, le RIO ne peut être utilisé que dans le cadre d'une demande de portabilité.

Par sa nature, le RIO est une donnée technique relative à l'accès et l'interconnexion. Il convient de remarquer que la simple connaissance du RIO en tant que tel n'ouvre pas un droit à la portabilité du numéro qui lui est attaché, le RIO ne constituant qu'un identifiant technique, contrairement au « bon de portage » employé lors de la PNM v1 qui, sur simple présentation au nouvel opérateur permettait d'exercer son droit à la portabilité.

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

Réciproquement, le RIO est une donnée nécessaire à l'exercice du droit à la portabilité. Il convient donc de veiller à ce que cet identifiant soit le plus aisément accessible par l'abonné, sauf à rétablir un système de double guichet dans le cadre duquel l'abonné serait de fait obligé de prendre contact dans un premier temps avec l'opérateur qu'il souhaite quitter. Une telle situation serait en totale contradiction avec l'article L. 44 du CPCE dans sa nouvelle rédaction, qui impose le principe du simple guichet.

Par ailleurs, les travaux techniques concernant la composition du RIO ont montré que plusieurs champs d'informations étaient nécessaires. La longueur totale du RIO est de 12 caractères dont 6 caractères correspondent à la référence simplifiée du numéro client.

- l'abonné doit avoir accès à des informations spécifiques

C'est dans ce cadre que l'Autorité impose aux opérateurs des obligations strictes relatives à la mise à disposition de ce code aux abonnés. L'importance de cette information nécessite par ailleurs que cette dernière soit mise à disposition gratuitement pour le demandeur, les coûts sous-jacents pouvant être recouverts par l'opérateur dans la tarification de la prestation inter-opérateurs relative à la portabilité.

Pour les abonnés grand public, les modalités d'accès au RIO ont pour objet de donner un accès simple et lisible de ce code. Dans ce cadre, les opérateurs devront mettre à la disposition de leurs abonnés un serveur vocal d'information dédié, accessible depuis la ligne mobile de l'abonné, informant l'appelant du RIO attaché au numéro mobile concerné. Ce serveur vocal d'information est accessible par l'abonné en appelant un numéro spécifique mis à la disposition des abonnés par leurs opérateurs (opérateurs donneurs). Les opérateurs rendent public ces numéros permettant aux abonnés d'accéder au serveur vocal d'information. Enfin, et pour une plus grande lisibilité, la réponse du serveur vocal d'information précité sera suivie par l'envoi à l'appelant d'un SMS comprenant le RIO objet de sa demande, les noms et prénoms du titulaire de la ligne, afin de permettre à l'abonné de démontrer sa capacité à effectuer la demande de portabilité.

De même, les opérateurs ne devront pas imposer à l'appelant de s'authentifier par un code d'identification ou par tout autre moyen pour accéder aux informations mises à disposition via le serveur vocal d'information, dans la mesure où l'appel est effectué depuis la ligne de l'abonné. Cette obligation est sans préjudice du droit des opérateurs à rendre accessible ce

serveur vocal depuis une ligne téléphonique autre que celle de l'abonné, et d'imposer un mécanisme d'identification de l'appelant dans cette circonstance.

Le sujet de l'identification préalable de l'abonné pour l'accès au RIO a été examiné avec attention par l'Autorité. Il en ressort que s'il est possible que l'appelant ne soit pas le titulaire du contrat, ceci ne soulève pas de problème dans les faits. En effet, il appartient à l'opérateur receveur de vérifier la capacité de l'abonné à demander la portabilité, vérification rendue plus aisée à la fois pour l'abonné et pour l'opérateur receveur, grâce à l'envoi d'un SMS incluant le nom et le prénom du titulaire de la ligne afférente, suite à l'interrogation du serveur vocal d'information. La mise en place d'un système d'authentification spécifique pour l'accès à ce serveur, que seul l'opérateur donneur aurait la capacité de vérifier correspondrait à un processus de double guichet, et serait contraire à l'article L. 44 du CPCE. Compte tenu des dispositions législatives et réglementaires en vigueur ainsi que des enseignements de la mise en œuvre de la PNM v1, les opérateurs devront donc mettre en place un serveur vocal d'information qui soit libre d'accès lorsqu'il est consulté depuis la ligne téléphonique mobile de l'abonné.

S'agissant des abonnés mobiles entreprises et entités publiques, la situation est différente. En effet, s'il est envisageable qu'une entreprise disposant d'une flotte de mobiles puisse accéder aux RIO dans les mêmes conditions qu'un abonné grand public, il s'avère qu'un tel processus ne permettrait pas forcément de répondre aux attentes exprimées par les entreprises en termes de simplification des processus de portabilité. Dans ce contexte, et en cohérence avec la mise en œuvre du bon de portage « multi-lignes » électronique pour la « PNM v1 », 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 mobiles mettent à disposition le RIO des abonnés mobiles entreprises sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau Internet, lorsqu'ils existent, sachant que la majorité des entreprises gère leur contrat mobile par ce biais.

Dans le cas où les espaces clients sur Internet n'existent pas, par exemple dans le cas de petites entreprises qui n'ont pas opté pour une gestion de leur contrat via Internet, les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés entreprises le RIO correspondant :

- soit via le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée ;
- soit via le serveur vocal d'information dédié à la portabilité.

Par conséquent, le support de facturation et le serveur vocal d'information sont une modalité de diffusion alternative en cas de non existence d'espace client entreprise sur Internet.

- les opérateurs doivent mettre à disposition les informations nécessaires à l'abonné

Les opérateurs attribuent un RIO à tout numéro mobile dans les sept jours calendaires qui suivent son activation.

Les champs composant le code RIO sont encadrés afin notamment de limiter le nombre de caractères utilisés dans l'objectif de ne pas allonger inutilement ce code.

Par ailleurs, et étant donné la différenciation en termes d'accès au RIO entre les « abonnés grand public » (accès au RIO via le SVI) et les « abonnés mobiles entreprise » (accès au RIO

via le site web ou la facture ou le SVI), un champ relatif à la qualité de l'abonné est prévu ainsi que les modalités permettant aux opérateurs de renseigner ce champ. Ainsi, les opérateurs doivent renseigner le champ relatif à la qualité de l'abonné avec un « E » lorsque les abonnés répondent à la définition d'abonné mobile entreprise. Dans le cas où l'abonné mobile n'a pas souscrit à une « offre mobile entreprise », mais est identifié par un numéro « SIREN » dans le système d'information de son opérateur, il est recommandé de renseigner le champ dédié par la modalité « E ». Dans tous les autres cas, l'opérateur renseigne le champ prévu à cet effet avec la modalité « P ».

Enfin, il est primordial que l'abonné grand public puisse avoir accès à son RIO (via le serveur vocal d'information) sur l'ensemble des journées où ce dernier peut choisir de demander la portabilité. De même, l'Autorité considère impératif que le SMS soit envoyé à l'abonné dans les meilleurs délais afin d'être utilisé préalablement à la finalisation de sa demande auprès de l'opérateur receveur.

C'est pour ces raisons que l'Autorité estime nécessaire et raisonnable d'imposer des obligations de qualité de service en ce qui concerne d'une part l'accessibilité du serveur vocal d'information et d'autre part le délai compris entre la fin de l'appel de l'abonné au serveur vocal d'information et l'envoi du SMS, ce qui ne comprend pas la durée nécessaire à l'acheminement du SMS sur le terminal de l'abonné.

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

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

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, ce qui implique notamment que 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 ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

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

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

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

changement d'opérateur (sans portabilité), mais qui est indispensable pour offrir un processus simple et fluide pour l'abonné.

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

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

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

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

Par ailleurs, le serveur vocal d'information permet un traitement automatisé d'informations nécessaires à toute demande de portabilité pour les abonnés grand public. Ces informations sont :

- le cas échéant, la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue ;
- le relevé d'identification opérateur ou « RIO » associé au numéro mobile.

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

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

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

En effet, un abonné auquel les dispositions contractuelles relatives à la durée minimale d'engagement sont toujours opposables, se verra facturé lors de la résiliation de son contrat avec l'opérateur donneur les sommes dues au titre de ces dispositions.

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

C'est pourquoi, l'Autorité impose aux opérateurs la mise en place dans le cadre des modalités relatives à la mise à disposition d'informations aux abonnés mobile grand public⁶, d'un mécanisme permettant à ces derniers de connaître facilement la date de fin de la période minimale d'engagement lorsque celle-ci existe, et ce, sans pour autant renforcer les risques de reconquête du client par l'opérateur donneur inhérents au double guichet. L'abonné sera donc informé via le serveur vocal d'information de la date de fin d'engagement de son contrat avec son opérateur donneur, information qui lui sera également confirmée par SMS.

III. DESCRIPTION GENERALE DU PROCESSUS DE PORTABILITE D'UN NUMERO MOBILE DANS LA ZONE REUNION MAYOTTE

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

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

3.1 Du point de vue d'un abonné

Du point de vue de l'abonné, le processus de portabilité « PNM v2 » correspond à trois étapes distinctes que sont :

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

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

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

⁶ Il est également mis en œuvre pour les clients entreprises dans la mesure où le RIO n'est pas accessible sous forme électronique par le biais d'espaces clients.

l'abonné concernant sa demande de portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa souscription.

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

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

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

L'opérateur receveur vérifie la capacité de l'abonné à demander la portabilité. Si l'ensemble de ces conditions est respecté, 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 ouvré (du lundi au vendredi compris hors jours fériés). Le délai de portage nominal de portage est de 6 jours ouvrés et ne peut être supérieur à 10 jours sauf si l'abonné indique à l'opérateur receveur une date spécifique (exemple : une date correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur).

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

3.1.2 La phase de suivi de la demande de portabilité

Suite à la souscription avec demande de portabilité de l'abonné, deux situations peuvent se présenter en fonction de « l'éligibilité » ou non de la demande de l'abonné. 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 ainsi 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 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 sa ligne éligible à la portabilité.

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

3.1.3 Le jour du portage du numéro

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

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

Sur ce point, l'Autorité a souhaité suite aux travaux menés par le GPMR que la durée d'interruption de service soit la plus courte possible pour les abonnés et homogène quels que soient les opérateurs concernés. C'est dans ce cadre que l'Autorité a déterminé, en adéquation avec les possibilités techniques des opérateurs, une durée d'interruption de service ne pouvant dépasser quatre heures le jour du portage.

Enfin, l'Autorité pourra être amenée à étudier la possibilité de réduire ce délai d'interruption de service postérieurement à l'initialisation du processus de portabilité PNM v2.

3.2 Du point de vue d'un opérateur

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

A cette fin, chaque opérateur concerné par la réalisation d'un portage (opérateur receveur, opérateur donneur et opérateur attributaire) doit effectuer des opérations nécessaires à une bonne qualité de service du point de vue de l'abonné le jour effectif du portage. En outre, l'opérateur attributaire est, indépendamment du nombre de portages réalisés (si le numéro n'a jamais été porté, les rôles de l'attributaire et du donneur sont effectués par le même opérateur), toujours le même pour le même numéro mobile.

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

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

- le numéro mobile (« MSISDN ») ;
- le relevé d'identité opérateur (« RIO ») ;
- la date ainsi que la tranche horaire s'il en existe plusieurs durant laquelle se déroulera le portage du numéro.

3.2.2 La phase de suivi de la demande de portabilité

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

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

Suite à une réponse d'éligibilité positive par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur se charge de confirmer à l'opérateur attributaire et à l'opérateur donneur la date ainsi que la tranche horaire du portage pour le numéro concerné s'il en existe plusieurs.

Par ailleurs, le principe de simple guichet implique que seul l'opérateur receveur a la possibilité de réaliser pour le compte de l'abonné, les actes administratifs nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce contexte, l'opérateur receveur est le seul opérateur pouvant annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation qui découle de la demande de portabilité est *de facto* annulée. L'abonné qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son opérateur sort du processus de portabilité « simple guichet » pour entrer dans une démarche de résiliation normale, conformément aux conditions générales de vente qu'il a souscrites.

3.2.3 Le jour du portage du numéro

Conformément aux travaux techniques menés au sein du GPMR, il a été défini un système se découpant en trois opérations distinctes et nécessaires pour le jour du portage du numéro et qui sont décrites ci-après. L'ordonnancement de ces opérations peut varier selon que le portage du numéro concerné est réalisé ou non au sein du même réseau physique (portage inter ou intra réseau) :

- Activation du numéro sur le réseau de l'opérateur receveur. La finalisation de cette étape coïncide avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des appels sortants ;
- Mise à jour des informations relatives au routage des appels à destination du numéro porté par l'opérateur attributaire. Pour les opérateurs disposant d'une architecture d'interconnexion indirecte, la fin de cette mise à jour permet à l'opérateur attributaire de réacheminer le trafic à destination des numéros portés vers l'opérateur receveur ;
- Résiliation du numéro et 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.

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

3.3 Evolutivité des obligations de qualité de service

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

- la mise à disposition d'information, qui définit la période d'accessibilité du serveur vocal d'information pour l'abonné ainsi que le délai d'envoi du SMS suite à un appel d'un abonné à ce serveur ;
- les délais d'échange d'informations entre les opérateurs receveur et donneur suite à une demande de portabilité.

DECIDE :

CHAPITRE I : DEFINITIONS

Article 1. - Définitions

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

- 1°) Numéro mobile : numéro non géographique 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°) Opérateur mobile : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles dans le département de la Réunion et dans la collectivité départementale de Mayotte ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- 3°) Abonné mobile : personne physique ou morale utilisant le service fourni par un opérateur mobile et à laquelle a été affecté un numéro mobile.
- 4°) Offre mobile entreprise : toute offre de services mobiles non accessible à une autre entité que les entreprises, associations ou entités publiques.
- 5°) Abonné mobile identifié par un SIREN : tout abonné dont le code SIREN a été enregistré par l'opérateur mobile dans sa base de données des abonnés.
- 6°) Abonné mobile entreprise : tout abonné ayant souscrit à une offre mobile entreprise, ainsi que tout abonné mobile identifié par un « SIREN ».
- 7°) Abonné mobile grand public : abonné ne répondant pas à la définition de l'abonné mobile entreprise.
- 8°) Portabilité ou conservation d'un numéro mobile : droit pour un abonné, lorsqu'il change d'opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel opérateur mobile.
- 9°) Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son propre système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.
- 10°) Numéro mobile actif : tout numéro mobile affecté à un abonné mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné.
- 11°) Numéro mobile inactif : tout numéro mobile qui n'est pas un numéro mobile actif.

12°) Relevé d'identité opérateur (« RIO ») : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles dans le département de la Réunion et dans la collectivité de Mayotte.

Article 2. - Champ d'application

La présente décision s'applique, conformément aux dispositions du plan national de numérotation, aux opérateurs attributaires de numéros mobiles dans le département de la Réunion et dans la collectivité départementale de Mayotte et aux opérateurs bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros dans le département et / ou collectivité précitées.

CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

Article 3. - Dispositions générales

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

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

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

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

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

- Incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant.

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

- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant.
- Numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage.
- Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

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

CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATION DE L'ABONNE

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

I. Les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés grand public un serveur vocal d'information. Ce serveur vocal d'information spécifique à la portabilité des numéros doit être librement et gratuitement accessible depuis la ligne mobile de l'abonné sans imposer une authentification préalable de l'appelant. Le serveur informe successivement l'appelant :

- le cas échéant, sur la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que la date d'expiration de cette durée minimale n'est pas échue ;
- le relevé d'identification opérateur ou « RIO » associé au numéro mobile.

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

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

Le message délivré par le serveur vocal d'information est le suivant :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dont la date d'expiration de la durée est non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'appelant : « [*Dénomination commerciale de l'opérateur*] vous informe que votre période d'engagement se terminera le [*date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement*]. Le RIO est [*OO Q RRRRRR CCC*]. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS sur votre mobile. » ;
- dans les autres cas : « Nous vous informons que votre contrat auprès de [*Dénomination commerciale de l'opérateur*] ne comprend pas à ce jour de période minimale d'engagement. Le RIO est [*OO Q RRRRRR CCC*]. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS sur votre mobile. » ;

où « [Dénomination commerciale de l'opérateur] » est la dénomination commerciale de l'opérateur de l'abonné ; [date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement] est la date à laquelle l'abonné peut résilier son contrat sans subir de pénalité financière pour non-respect d'une clause de durée minimale d'engagement ; et [OO Q RRRRRR CCC] est le relevé d'identité opérateur de la ligne de l'appelant.

L'appelant a la possibilité de réécouter le message délivré par le serveur vocal d'information.

Cette réponse orale est suivie par l'envoi d'un SMS adressé au numéro mobile objet de la demande dans les conditions suivantes :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dont la date d'expiration de la durée est non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'appelant : « [Nom] [Prénom] est titulaire d'un contrat dont la date de fin d'engagement est le [JJ/MM/AAAA]. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC] » ;
- dans les autres cas : « [Nom] [Prénom] est titulaire d'un contrat non soumis à ce jour à une date de fin d'engagement. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC] »

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

II. Les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés entreprises pour chaque numéro mobile actif le RIO correspondant sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau Internet, lorsqu'ils existent.

Dans le cas où les espaces clients sur Internet n'existent pas, les opérateurs mobiles mettent à disposition des abonnés entreprises le RIO soit par une mention de ce dernier sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée soit via le serveur vocal d'information dédié à la portabilité.

Le message délivré par le serveur vocal d'information est alors le suivant :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dont la date d'expiration de la durée est non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'appelant : « [Dénomination commerciale de l'opérateur] vous informe que votre période d'engagement se terminera le [date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement]. Le RIO est [OO Q RRRRRR CCC]. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS sur votre mobile.» ;
- dans les autres cas : « Nous vous informons que votre contrat auprès de [Dénomination commerciale de l'opérateur] ne comprend pas à ce jour de période minimale d'engagement. Le RIO est [OO Q RRRRRR CCC]. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS sur votre mobile. » ;

où « [Dénomination commerciale de l'opérateur] » est la dénomination commerciale de l'opérateur de l'abonné ; [date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement] est la date à laquelle l'abonné mobile entreprise peut résilier son contrat sans subir de pénalité financière pour non-respect d'une clause de durée minimale d'engagement ; et [OO Q RRRRRR CCC] est le relevé d'identité opérateur de la ligne de l'appelant.

Cette réponse orale est suivie par l'envoi d'un SMS adressé au numéro mobile objet de la demande dans les conditions suivantes :

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

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

Par exception à l'alinéa précédent, les opérateurs mobiles peuvent mettre à disposition le RIO aux « abonnés mobiles identifiés par un SIREN » n'ayant pas souscrit une « offre mobile entreprise » comme des abonnés « grand public », dans les conditions prévues au I. du présent article.

III. La mise à disposition du RIO par les opérateurs est gratuite pour le demandeur dans les modalités décrites au I. et II. du présent article.

IV. En tout état de cause, l'abonné doit pouvoir obtenir son relevé d'identité opérateur auprès du service commercial de l'opérateur sur simple demande.

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

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

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

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

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

CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

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

Le serveur vocal d'information sur la portabilité mis en place par chaque opérateur doit être accessible au minimum de 6h00 à 22h00 tous les jours de l'année.

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

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

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

- le lendemain dans 80 % des cas et au plus tard quatre jours ouvrés avant la date de portage lorsque le délai de portage est inférieur ou égal à 10 jours ;
- cinq jours ouvrés avant la date de portage dans 80% des cas et au plus tard quatre jours ouvrés avant cette date lorsque le délai de portage demandé par l'abonné est supérieur à 10 jours.

II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et au maximum le lendemain dans 80 % des cas et au plus tard trois jours ouvrés avant la date du portage du numéro.

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

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

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

CHAPITRE V : SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET AUTRES OBLIGATIONS DES OPERATEURS

Article 10. - Relevé d'identité opérateur - RIO

I. Les opérateurs mobiles attribuent pour chaque numéro mobile actif un « relevé d'identité opérateur » ou « RIO ». Ce RIO est attribué à tout numéro mobile, dans les meilleurs délais et au maximum, dans les sept jours calendaires qui suivent l'activation du numéro.

II. Le RIO est composé de quatre champs suivant la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC » avec :

- champ « OO » : champ codé sur deux caractères numériques identifiant l'opérateur donneur ;
- champ « Q » : champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à la qualité de l'abonné. Ce champ peut prendre deux modalités « P » ou « E » ;
- champ « RRRRRR » : champ codé sur six caractères alphanumériques constituant la référence simplifiée du numéro client ;
- champ « CCC » : champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro mobile de l'abonné et les trois premiers champs du RIO.

III. Lorsqu'un abonné mobile a souscrit à une « offre mobile entreprise », l'opérateur doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Lorsque l'abonné mobile n'a pas souscrit à une « offre mobile entreprise », mais est un « abonné mobile identifié par un SIREN » il est recommandé de renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Dans tous les autres cas, l'opérateur renseigne le champ « Q » avec la modalité « P ».

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 entre l'abonné et l'opérateur donneur est également annulée.

Article 12. - Traitement des informations

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

Article 13. - 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 19 mars 2009,

Le Président,

Jean-Claude MALLET