

**Décision n° 2013-0830**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 25 juin 2013**  
**précisant les modalités d'application**  
**de la conservation des numéros fixes**

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 modifiée concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE), notamment ses articles L. 33-1, L. 34-8, L. 44, L. 36-6 et D. 406-18 à D. 406-19 ;

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 l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques, notamment son article 27 ;

Vu le décret n° 2012-488 du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen ;

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

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

Vu la décision n° 2011-1302 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 décembre 2011 modifiant la décision n° 2010-0629 du 3 juin 2010 fixant la liste des numéros à fonctionnalité banalisée ;

Vu la décision n° 2011-1470 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 décembre 2011 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros fixes ;

Vu la décision n° 2012-0576 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles ;

Vu la consultation publique de l'Autorité relative au projet de décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, lancée le 4 avril 2013 et clôturée le 6 mai 2013 ;

Vu les réponses à la consultation publique susvisée ;

La commission consultative des communications électroniques ayant été consultée le 14 juin 2013 ;

Après en avoir délibéré le 25 juin 2013,

Pour les motifs suivants :

## I. CONTEXTE

### I.1. La mise en place d'un nouveau dispositif

La procédure de conservation des numéros fixes actuellement en vigueur a été initiée en 1998, avec l'introduction du principe de « simple guichet », puis perfectionnée par la suite dans le cadre des travaux conduisant à l'adoption de la décision n° 2009-0637 susvisée. La Commission européenne, qui se félicite de la procédure française de conservation des numéros, indique dans son rapport du 18 juin 2012 sur le marché des communications électroniques et ses évolutions réglementaires en France pour 2011<sup>1</sup> que la conservation des numéros fixes pour des procédures autres que le changement depuis l'opérateur historique vers un opérateur tiers connaît encore des difficultés<sup>2</sup>.

Un chantier de révision de cette procédure a ainsi été lancé, en 2011, sous l'égide de l'Autorité, afin :

- d'une part, de l'adapter aux récentes évolutions législatives ou réglementaires en matière de conservation des numéros, tant au niveau national qu'euro-péen ;
- d'autre part, de prendre en compte les travaux menés par les opérateurs et l'association pour la portabilité des numéros fixes (APNF) sur l'évolution des systèmes et des architectures dédiés à la conservation du numéro fixe.

Par ailleurs, l'Autorité a souhaité intégrer à cette nouvelle procédure les enseignements issus :

- d'une part, des témoignages apportés par les consommateurs et les entreprises clients des opérateurs fixes depuis 2009, concernant le fonctionnement du processus de conservation du numéro fixe ;
- d'autre part, du retour d'expérience du processus de conservation du numéro mobile.

En conséquence, les nouvelles dispositions introduites par la présente décision répondent à trois objectifs :

- simplifier la conservation des numéros fixes géographiques attribués aux opérateurs alternatifs et des numéros fixes non géographiques de manière à ce que l'utilisateur final ne constate plus de différence par rapport aux numéros fixes géographiques attribués à l'opérateur historique ;
- adapter les procédures aux réseaux d'accès alternatifs à la boucle locale de cuivre, en particulier sur fibre optique, afin que la conservation du numéro fixe ne constitue pas un frein au développement du très haut débit ;
- permettre une plus grande flexibilité dans le parcours client afin d'éviter la perte du numéro fixe, en particulier lorsque l'abonné résilie son ancien contrat avant que le portage ne soit effectif.

### I.2. Le cadre réglementaire

#### I.2.1. Le cadre communautaire

La directive « service universel », telle que modifiée par la directive n° 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 dispose, en son article 30 relatif à la facilitation du changement de fournisseur, que :

*« 1. Les États membres veillent à ce que tous les abonnés dotés de numéros du plan national de numérotation téléphonique puissent, à leur demande, conserver leur(s) numéro(s) indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, conformément aux dispositions de l'annexe I, partie C.*

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/FR\\_Country\\_Chapter\\_17th\\_Report\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/FR_Country_Chapter_17th_Report_0.pdf)

<sup>2</sup> « [...] persistent problems regarding the porting of fixed numbers in directions other than from the incumbent remained unresolved »

2. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la tarification entre opérateurs et/ou fournisseurs de services liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et que les redevances éventuelles à payer par l'abonné ne le dissuadent pas de changer de fournisseur de services.

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.

4. Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles. En tout état de cause, les abonnés qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers une nouvelle entreprise doivent obtenir l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable.

Sans préjudice du premier alinéa, les autorités nationales compétentes peuvent établir la procédure globale de portage des numéros, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni à l'abonné. En tout état de cause, la perte de service pendant la procédure de portage ne dépasse pas un jour ouvrable. Les autorités nationales compétentes tiennent également compte, si nécessaire, des mesures garantissant que les abonnés sont protégés tout au long de la procédure de changement de fournisseur et du fait que le changement de fournisseur ne s'opère pas contre le gré des abonnés.

Les États membres veillent à ce que des sanctions appropriées soient prévues à l'encontre des entreprises, notamment l'obligation d'indemniser les abonnés en cas de retard à réaliser le portage ou d'abus du portage par ces entreprises ou en leur nom. »

### I.2.2. Le cadre interne

L'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), tel que modifié par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques, dispose que :

« [...] 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.

Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro. 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. Le délai de portage est d'un jour ouvrable, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné.

Tout retard ou abus dans la prestation de conservation du numéro donne lieu à indemnisation de l'abonné.

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. [...] »

Par ailleurs, l'article D. 406-18 du CPCE, tel que modifié par le décret n° 2012-488 du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen, prévoit que :

« I. - La conservation du numéro prévue aux trois derniers alinéas de l'article L. 44 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, en Guadeloupe, en Guyane, à La Réunion, en Martinique, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros, on entend par :

- « opérateur receveur » : l'opérateur auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est porté ;
- « opérateur donneur » : l'opérateur à partir duquel le numéro est porté ;
- « opérateur attributaire » : l'opérateur à qui, conformément aux dispositions du plan national de numérotation, a été attribué le numéro objet de la demande de conservation du numéro.

La demande de conservation du numéro est adressée par l'abonné à l'opérateur receveur. Elle vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'abonné donne mandat à l'opérateur receveur pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de l'opérateur donneur. L'abonné fournit à l'opérateur receveur les informations nécessaires au traitement de sa demande.

Le délai de portage correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné. Lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétraction ou de renonciation en application du code de la consommation, le délai de portage ne court qu'à l'expiration de ce droit.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie l'opérateur donneur à l'abonné en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Une demande de conservation du numéro peut porter sur un ou plusieurs numéros objet d'un même contrat.

Les contrats de services de communications électroniques prévoient les compensations ou formules de compensations applicables lorsque la prestation de conservation du numéro n'a pas été réalisée dans les conditions prévues aux précédents alinéas.

II. Une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prise en application de l'article L. 36-6 précise les modalités d'application du présent article, en tenant compte de la faisabilité technique et de la nécessité d'assurer la continuité du service fourni à l'abonné, 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. »

Enfin, l'article D. 406-19 du CPCE, tel que modifié par le décret n° 2012-488 du 13 avril 2012 modifiant les obligations des opérateurs de communications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen, prévoit que :

« I. - L'opérateur donneur ne peut facturer les coûts de portage à l'abonné.

II. - L'opérateur receveur informe l'opérateur attributaire et l'opérateur donneur du portage du numéro.

L'opérateur receveur transmet à tous les opérateurs les informations relatives aux numéros portés dont il est le receveur ainsi que l'identification des préfixes de portabilité.

III. - Les opérateurs qui fournissent des prestations à d'autres opérateurs au titre de la conservation des numéros doivent être en mesure de démontrer que les tarifs d'accès et d'interconnexion associés reflètent les coûts correspondants. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes peut demander à ces opérateurs de justifier intégralement leurs tarifs et, si nécessaire, en exiger l'adaptation.

IV. - Pour la mise en œuvre du III du présent article, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précise, en tant que de besoin, les mécanismes de recouvrement des coûts, les méthodes de tarification et les méthodes de comptabilisation des coûts, qui peuvent être distinctes de celles appliquées par l'opérateur. Elle peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables en France ou à l'étranger. Elle veille à ce que les méthodes retenues promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable et optimisent les avantages pour le consommateur. Elle veille également à assurer une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru. »

La présente décision est adoptée sur le fondement des dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE et fera, à ce titre, l'objet d'une homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques avant d'être publiée au *Journal officiel*.

### **I.3. Les limites actuelles et les enjeux de la conservation des numéros fixes**

#### I.3.1. Evolution du marché grand public: la diffusion des numéros attribués aux opérateurs alternatifs et le développement du très haut débit

La conservation des numéros fixes constitue un élément clé de la fluidité du marché des communications électroniques fixes pour les consommateurs comme pour les entreprises. Les outils permettant sa mise en œuvre doivent par conséquent évoluer en fonction du dynamisme de ce marché.

Ainsi, l'Autorité constate qu'après une période (années 2000-2010) marquée par l'essor du dégroupage et des conservations de numéro fixe principalement réalisées au départ de France Télécom, pour des numéros dont l'opérateur historique est attributaire<sup>3</sup>, les demandes de conservation portant sur des numéros fixes attribués aux opérateurs alternatifs sont en constant essor.

Par ailleurs, les technologies alternatives au dégroupage de la boucle locale de cuivre (principalement câble et fibre) sont en progression. Selon les statistiques publiées par l'observatoire des communications électroniques de l'Autorité<sup>4</sup>, la part de marché de la technologie d'accès ADSL pour la fourniture des accès haut débit/très haut débit est ainsi passée de 95% en 2007 à 92% en 2011.

Ces deux facteurs soulignent la nécessité de développer les outils nécessaires à la mise en œuvre des conservations de numéro fixe qui puissent être utilisés indépendamment de l'identité des opérateurs impliqués et de la technologie utilisée pour la fourniture de l'éventuel accès support du service.

#### **- Contrôle du numéro fixe à porter**

Lorsqu'un abonné souscrit une offre de communications électroniques fixes en demandant à conserver son numéro fixe, son nouvel opérateur (appelé « opérateur receveur ») doit d'abord s'assurer de l'identité du demandeur et de son droit à faire cette demande.

Dans le cas d'une conservation du numéro fixe groupée à une commande d'accès ADSL pour un numéro dont France Télécom est attributaire (qui est le cas majoritaire aujourd'hui), le contrôle est basé sur les informations mises à disposition de l'opérateur receveur par France Télécom, telles que l'adresse de l'installation, le nom de l'ancien titulaire de la ligne, etc. Cette procédure n'est, toutefois, pas exempte d'erreurs. Les cas de commandes à tort, aussi appelées changements de ligne non sollicités font l'objet depuis janvier 2009 d'un dispositif, mis en place par la fédération française des télécommunications (FFT), qui vise à rétablir dans les meilleurs délais la ligne d'un client ayant subi un changement non sollicité puis à indemniser ce client. L'observatoire des marchés des communications électroniques services fixes haut et très haut débit (marchés de détail) du quatrième trimestre 2012 relevait qu'au troisième trimestre 2012, les changements de ligne non sollicités causés par les opérateurs concernaient un peu moins de 5 800 lignes haut et très haut débit<sup>5</sup>.

Dans tous les autres cas (conservation d'un numéro dont un opérateur alternatif est attributaire ou technologie d'accès alternative à l'ADSL), les modalités de contrôle par l'opérateur receveur varient d'un opérateur fixe à l'autre :

---

<sup>3</sup> L'attributaire d'un numéro est l'opérateur auquel l'ARCEP a attribué le numéro, conformément aux dispositions du plan national de numérotation.

<sup>4</sup> <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-annuelles-1998-2011.xls>

<sup>5</sup> [http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/hd-thd-detail/t4-2012/Obs-hd-thd-DETAIL-T4\\_2012.pdf](http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/hd-thd-detail/t4-2012/Obs-hd-thd-DETAIL-T4_2012.pdf)

- Bouygues Telecom a développé un serveur vocal destiné à la conservation du numéro fixe : concrètement, un abonné qui souhaite rejoindre Bouygues Telecom et faire porter son numéro fixe doit, lorsque ce numéro ne correspond pas à la référence de l'accès cuivre ou lorsque le service téléphonique est proposé sur un autre support que le cuivre, contacter un serveur vocal automatisé dans les 24 heures suivant sa souscription, depuis la ligne associée au numéro dont il souhaite la conservation. Cet appel permet à Bouygues Telecom de vérifier l'éligibilité de la demande, c'est-à-dire que le numéro fixe objet de la demande est bien associé à son abonné ;
- Numericable demande à tout nouvel abonné souhaitant la conservation d'un numéro fixe l'envoi d'un mandat de conservation du numéro fixe<sup>6</sup>, dans lequel l'abonné déclare « de bonne foi » être le titulaire du numéro ;
- Free demande à tout nouvel abonné demandant la conservation d'un numéro fixe, lorsque ce numéro ne correspond pas à la référence de l'accès cuivre ou lorsque le service téléphonique est proposé sur un autre support que le cuivre, de réaliser la demande de portage une fois que l'accès est produit, en lui envoyant la copie d'une facture avec l'ancien opérateur, attestant du rattachement du numéro à l'abonné.
- Les autres opérateurs renvoient l'abonné à leur service client.

La diversité de ces modalités de contrôle peut être de nature à complexifier la procédure pour l'abonné. En outre, certaines de ces procédures supposent que l'abonné effectue la souscription auprès de son nouvel opérateur dans un premier temps, puis demande la conservation de son numéro fixe dans un deuxième temps, désynchronisant ainsi l'entrée en vigueur du nouveau contrat et la résiliation de l'ancien et faisant peser sur l'abonné un risque de double facturation temporaire. Face à une telle complexité, le discours de certains conseillers de clientèle est parfois erroné. Certains vendeurs indiquent en effet à tort aux abonnés que la conservation du numéro fixe n'est possible que pour les numéros attribués à France Télécom, ou encore que le numéro que souhaite conserver l'abonné est la propriété de son ancien opérateur.

#### ***- Information de l'ancien opérateur de l'abonné***

L'Autorité relève que, dans le cas où un abonné change plusieurs fois d'opérateur fixe, en dégroupage, et avec conservation du numéro, l'opérateur donneur n'est pas – en l'état actuel des outils inter-opérateur – systématiquement informé de la demande de conservation du numéro fixe. En effet, l'ensemble des opérations de portage est, dans la majorité de ces cas, réalisé entre France Télécom, en tant qu'opérateur d'accès et attributaire, et l'opérateur receveur. L'ancien opérateur de l'abonné constate simplement que la ligne cuivre a été récupérée (ou « écrasée ») par un autre opérateur, sans toutefois avoir connaissance qu'une conservation du numéro fixe a été menée conjointement. Une telle situation peut conduire à une double facturation indue de l'abonné, dans le cas où l'opérateur donneur, n'étant pas informé de la conservation du numéro fixe, ne procède pas à la résiliation de l'ancien contrat.

#### ***- Identification de la référence technique de l'accès***

La problématique de l'identification de l'accès doit être pleinement prise en considération dans le cadre des chantiers relatifs à la conservation du numéro fixe, car les deux sujets sont liés. En effet, si, historiquement, la référence technique de l'accès cuivre était utilisée comme numéro d'appel de l'abonné, la corrélation entre ces deux notions, l'une technique, et l'autre attachée à un service, tend à disparaître. Le succès de la commande d'accès et, partant, la mise en œuvre du portage dépendent de la capacité du nouvel opérateur de l'abonné à identifier cette référence.

En pratique, la souscription d'un abonné grand public à une offre de communications électroniques fixes couplée à la fourniture d'un accès support peut intervenir dans trois configurations distinctes :

- (1) l'abonné vient d'emménager dans un nouveau logement ;
- (2) l'abonné ne déménage pas mais souhaite changer d'opérateur en réutilisant son accès actuel : par exemple en changeant d'opérateur ADSL ;

---

<sup>6</sup> [http://www.numericable.fr/pdf/MANDAT\\_PORTABILITE\\_v0709.pdf](http://www.numericable.fr/pdf/MANDAT_PORTABILITE_v0709.pdf)

- (3) l'abonné ne déménage pas mais souhaite changer à la fois d'opérateur et de technologie d'accès support : par exemple en passant de l'ADSL à la Fibre, ou de l'ADSL au câble.

### ***(1) l'abonné vient d'emménager dans un nouveau logement***

Dans le cas où le nouveau logement ne dispose pas d'un accès support préexistant (cuivre, fibre ou câble), il appartient au nouvel opérateur de l'abonné de commander la création d'un nouvel accès.

Dans le cas contraire, les possibilités diffèrent selon la technologie de boucle locale :

- pour les accès sur cuivre :
  - o l'abonné dispose, dans certains cas, de la possibilité de demander à l'ancien occupant de son logement de lui communiquer son ancien numéro de téléphone (qui correspond souvent, mais pas nécessairement, à la référence de l'accès cuivre) ;
  - o ou le nouvel opérateur dispose de la possibilité de faire une recherche dans la base de données de France Télécom à partir de l'adresse du logement ou du nom de l'ancien titulaire ;
- pour les accès sur fibre optique :
  - o à moyen terme, l'abonné aura la possibilité de relever la référence de l'accès sur la prise terminale optique, si celle-ci est lisible ;
- pour les accès sur câble : l'adresse de l'immeuble suffit pour passer la commande.

### ***(2) l'abonné ne déménage pas mais souhaite changer d'opérateur en réutilisant son accès actuel***

L'Autorité a constaté que la souscription par l'internet d'un abonnement ADSL avec demande de conservation du numéro fixe peut s'avérer difficile – voire impossible – dans certaines situations. En pratique, si l'abonné souhaite conserver un numéro fixe qui diffère de la référence de son accès cuivre (par exemple numéro dont un opérateur alternatif est attributaire), le parcours client diffère selon que l'abonné connaisse ou non la référence de cet accès :

- hypothèse 1 : l'abonné ne connaît pas la référence technique de son accès cuivre, mais connaît uniquement son numéro d'appel. Dans ce cas, la saisie de ce numéro d'appel dans l'interface d'éligibilité en ligne conduit chez tous les opérateurs à un message d'erreur, par exemple : « *Votre numéro n'est pas reconnu en tant que numéro géographique* » ou « *Le test effectué n'a pas pu déterminer l'éligibilité de votre ligne* » ou encore « *Les caractéristiques de votre ligne ne nous permettent pas actuellement de vous raccorder à l'ADSL. Nous ne pouvons donner suite à votre demande d'accès.* » ;
- hypothèse 2 : l'abonné connaît la référence technique de son accès cuivre<sup>7</sup>. Dans ce cas, la phase d'éligibilité en ligne se déroule correctement chez tous les opérateurs, mais seuls deux d'entre eux permettent à l'abonné de demander la conservation d'un numéro fixe qui est distinct de cette référence d'accès.

L'abonné doit donc, dans la majorité des cas, contacter l'opérateur par téléphone ou se rendre en boutique pour obtenir satisfaction.

Si elle n'est pas fournie par l'abonné, la référence de l'accès peut, théoriquement, être communiquée au nouvel opérateur directement par l'ancien opérateur<sup>8</sup>.

La communication de la référence de l'accès directement entre l'ancien et le nouvel opérateur diffère selon la technologie de boucle locale :

---

<sup>7</sup> Il s'agit de l'hypothèse la moins probable. En effet, seul Free sur le marché de l'ADSL grand public diffuse la référence de l'accès cuivre à chaque abonné, en tant que référence client, sans que toutefois cette information ne soit exploitée par les autres opérateurs grand public.

<sup>8</sup> L'opérateur donneur a nécessairement connaissance de la référence technique de l'accès car il en a commandé le dégroupage au moment de la souscription de l'abonné à son offre.

- pour les accès sur cuivre : France Télécom met à disposition des opérateurs alternatifs un service fournissant la correspondance entre la référence cuivre de l'accès et le numéro de l'abonné, si ceux-ci sont distincts et uniquement pour les abonnés France Télécom. Les opérateurs alternatifs n'offrent pas de service équivalent à ce jour ;
- pour les accès sur fibre optique : un travail de normalisation des désignations d'accès ainsi que des protocoles de commande est en cours ;
- pour les accès sur câble : l'adresse de l'immeuble suffit pour passer commande.

### ***(3) l'abonné ne déménage pas mais souhaite changer à la fois d'opérateur et de technologie d'accès support***

Cette configuration se rapproche de l'emménagement (1) : en effet, soit la technologie d'accès souhaitée par l'abonné n'est pas encore déployée dans son logement, auquel cas il appartient à son nouvel opérateur de commander un nouveau raccordement, soit une prise (câble, fibre optique) préexiste dans son logement, auquel cas tout l'enjeu est d'en récupérer l'identifiant.

#### I.3.2. Rigidité des règles actuelles d'éligibilité

Le processus de conservation du numéro fixe, tel que défini par la décision n° 2009-0637, prévoit qu'un numéro ne peut être porté que s'il est toujours actif chez l'opérateur donneur. Ainsi un abonné qui ne connaîtrait pas le principe du simple guichet et qui procéderait lui-même à la résiliation du contrat le liant à son opérateur donneur avant que le portage effectif de son numéro fixe n'ait lieu risque fortement de perdre son numéro. Le processus jumeau de conservation du numéro mobile prévoit, depuis la décision n° 2012-0572, que, dans une telle situation, l'opérateur donneur réactive le numéro, sous réserve de faisabilité technique et à la demande de l'abonné, rendant ainsi possible sa récupération par l'abonné.

Pour la même raison, et en l'état actuel des outils inter-opérateurs, le numéro fixe d'un abonné peut être perdu dans le cas où son nouvel opérateur omet de commander la conservation du numéro fixe.

Enfin, certaines offres de communications électroniques fixes à destination des abonnés grand public prévoient l'affectation de plusieurs numéros fixes aux abonnés (par exemple, pour la mise en œuvre d'une seconde ligne, d'une ligne fax, etc.). Dans de telles configurations, la conservation de l'un de ces numéros provoque la résiliation du contrat avec l'opérateur donneur, rendant inactifs les autres numéros, qui sont donc perdus pour l'abonné. Rendre possible la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe sur des numéros inactifs permettrait aux abonnés grand public qui le souhaiteraient de faire porter plusieurs numéros d'un opérateur à l'autre.

### I.3.3. Particularités du marché entreprise : structure des contrats et complexité des installations

Sur le marché entreprise, les mécanismes de contrôle et de fiabilisation des demandes de conservation du numéro fixe ont été intégrés aux protocoles de commande.

Toutefois, deux éléments peuvent freiner la fluidité des changements d'opérateurs avec conservation des numéros fixes sur le marché entreprise : les contraintes liées à l'engagement dans certains types de contrats et la complexité des installations.

#### **- Les contraintes liées à l'engagement dans certains types de contrats du marché entreprise**

A la différence des conditions de résiliation des contrats de communications électroniques du marché grand public, les conditions de résiliation des contrats du marché entreprise ne sont pas spécifiquement encadrées, ce qui a pour conséquence de laisser la possibilité aux opérateurs de prévoir un certain nombre de clauses – en particulier celles liées à l'engagement contractuel – pouvant avoir pour effet de freiner la fluidité des changements d'opérateurs avec conservation des numéros fixes. En effet, de manière schématique, deux types de contrats coexistent sur le marché entreprise des communications électroniques fixes :

- les contrats assortis d'une durée minimale d'engagement ;
- les contrats conclus pour une durée initiale reconductibles tacitement à chaque échéance.

Ce second type de contrat prévoit, généralement, que la dénonciation du contrat ne peut être faite que sous réserve du respect d'un préavis contractuellement fixé (généralement compris entre un et trois mois avant l'échéance).

Au regard de la pratique, il semblerait que, dans ce cas, l'abonné qui souhaite effectuer un portage de ses numéros doit transmettre un préavis de résiliation à l'opérateur donneur, en parallèle de la transmission de la demande de portage à l'opérateur receveur. Cette pratique s'articule difficilement avec le principe de simple guichet inhérent à la conservation du numéro fixe, qui minimise l'interaction de l'abonné et avec son ancien opérateur. Par ailleurs, les conditions de sortie de ce type de contrats présentent deux risques pour les abonnés : un risque de double facturation et un risque d'interruption de service.

#### **- Complexité des installations**

Les abonnés entreprises ont parfois des difficultés à obtenir une vision précise de l'état des numéros fixes composant leur parc, c'est-à-dire de l'ensemble des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de leur installation (NDI ou « tête de ligne »).

En outre, la fourniture du service téléphonique peut s'effectuer sur une diversité de types d'accès (dégrouper, vente en gros de l'abonnement, etc.) et être accompagnée de divers services additionnels dont l'opérateur receveur n'a pas toujours connaissance. Cela peut avoir pour effet de ralentir la migration avec conservation du numéro fixe.

## I.4. Rappel de la situation actuelle en matière de conservation du numéro fixe

### I.4.1. Les acteurs du processus de conservation du numéro fixe

La mise en œuvre de la prestation de conservation du numéro fixe nécessite la coordination de plusieurs acteurs :

- l'opérateur « receveur », ou nouvel opérateur de l'abonné ;
- l'opérateur « donneur », ou ancien opérateur de l'abonné ;
- l'opérateur « attributaire », qui est l'opérateur auquel l'ARCEP a attribué la tranche de numéros auquel appartient le numéro qui fait l'objet de la demande de conservation. Cet opérateur assure le réacheminement à destination de l'opérateur receveur des communications en provenance d'opérateurs tiers n'ayant pas choisi de mettre en place le routage « direct » à destination des numéros portés et doit activer le préfixage et le routage vers l'opérateur receveur au moment du portage ;
- les opérateurs tiers, impactés par la modification des informations de routage des appels à destination du numéro porté qu'entraîne la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe ;
- l'opérateur qui assure la production de l'éventuel accès, dont la disponibilité est un prérequis à la réalisation d'un acte de conservation du numéro fixe.

Conformément à l'article 11 de la décision n° 2009-0637 : « *Les opérateurs peuvent recourir à une entité commune pour faciliter l'échange de flux d'information entre opérateurs dans la mesure où les prestations fournies par cette entité sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application.*

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

Plusieurs opérateurs ont ainsi créé, en 2009, l'APNF, dont les objectifs initiaux sont de constituer et d'exploiter une base de données de référence des numéros fixes portés, de permettre à ses membres d'alimenter cette base de données et d'informer l'ensemble des opérateurs de leurs opérations de portage, conformément à l'article 7 de la décision n°2009-0637. L'APNF comptait 64 membres au 25 avril 2013.

L'APNF a mis en place, depuis 2010, un protocole d'échange d'informations entre opérateurs pour le traitement des demandes de conservation du numéro commun à l'ensemble de ses membres. Ce protocole vise à assurer et automatiser les échanges d'informations nécessaires à la coordination des acteurs impliqués dans la mise en œuvre des conservations du numéro fixe, indépendamment de l'opérateur attributaire de la ressource (opérateur historique ou opérateurs alternatifs). Les principaux opérateurs de téléphonie fixe ont adopté le protocole de commande de l'APNF en 2011, lequel fait régulièrement l'objet d'évolutions.

### I.4.2. Le principe de simple guichet

Le processus de conservation des numéros fixes est fondé, depuis sa création en 1998, sur un principe de simple guichet.

Ce principe permet à l'abonné, qu'il soit grand public ou entreprise, de contacter directement et uniquement le nouvel opérateur de son choix (opérateur receveur) en le mandatant pour réaliser, notamment auprès de l'opérateur receveur, l'ensemble des démarches techniques et administratives relatives à sa demande de changement d'opérateur avec conservation du numéro. Ainsi, l'opérateur receveur devient l'interlocuteur unique de l'abonné concernant sa demande de conservation du numéro et le suivi de cette demande.

Cette demande ne peut qu'être associée à un contrat de service de communications électroniques chez l'opérateur receveur, et vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. La résiliation par l'opérateur donneur ne résulte alors non plus des stipulations contractuelles mais du portage effectif du numéro (on entend par « portage » l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système

d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information).

Le principe de simple guichet est également mis en œuvre dans le processus de conservation des numéros mobiles depuis 2007.

#### I.4.3. Les différentes étapes du processus

Les différentes étapes de la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe telle que décrite dans la décision n° 2009-0637 sont les suivantes :

(1) L'abonné consulte gratuitement sur son espace client accessible sur l'internet ou sur sa facture les informations mises à disposition par son opérateur actuel (opérateur donneur)<sup>9</sup> afin de connaître le détail de son installation :

- sur le marché entreprise : ensemble des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de son installation (NDI ou « tête de ligne ») ;

- sur le marché grand public : ensemble des numéros associés à son installation ;

(2) L'abonné souscrit un contrat auprès d'un nouvel opérateur (opérateur receveur) avec demande de conservation d'un ou plusieurs numéros fixes.

(3) L'opérateur receveur transmet, selon les délais précisés dans la décision susvisée, la demande de conservation du numéro à l'opérateur donneur et à l'opérateur attributaire, lorsque celui-ci est distinct (la conservation du numéro est alors qualifiée de « subséquente »).

(4) L'opérateur donneur étudie puis confirme ou infirme l'éligibilité de la demande. Par ailleurs, sur demande de l'opérateur receveur, l'opérateur donneur peut également réaliser une opération dite de fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné sur le marché entreprise, afin de limiter les risques de changements de ligne non sollicités.

(5) L'opérateur receveur commande un accès à l'opérateur d'accès.

(6) L'opérateur receveur informe les opérateurs tiers de la prévision de portage (cette action est réalisée *via* une annonce de prévision à l'APNF).

(7) Les opérateurs tiers ayant opté pour un acheminement des appels en routage indirect temporaire mettent à jour leurs tables de routage.

(8) L'opérateur d'accès annonce à l'opérateur receveur la livraison de l'accès.

(9) L'opérateur receveur demande à l'opérateur donneur et éventuellement à l'opérateur attributaire, si celui-ci est distinct, l'activation du portage.

(10) L'opérateur donneur et éventuellement l'opérateur attributaire, si celui-ci est distinct, met(tent) en œuvre le portage puis rend(ent) compte de l'opération à l'opérateur receveur.

(11) L'opérateur receveur informe les opérateurs tiers de la réalisation du portage (cette action est réalisée *via* une annonce de réalisation à l'APNF).

(12) Les opérateurs tiers ayant opté pour un acheminement des appels en routage direct mettent à jour leurs tables de routage.

---

<sup>9</sup> L'article 4 de la décision n° 2009-0637 précise que « *Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations nécessaires à la conservation du numéro fixe. Ils doivent notamment mettre à leur disposition la liste exhaustive des numéros fixes qui ont été affectés ou réservés dans le cadre de leur contrat, en particulier les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de l'installation des abonnés entreprise.* »

(13) Le contrat liant l'opérateur donneur et l'abonné est résilié. L'opérateur donneur effectue les actions techniques découlant de cette résiliation : mise à jour des bases de données internes techniques et commerciales, mise à jour de l'annuaire universel, etc.

Pour faire face au flux croissant des demandes de conservation du numéro fixe portant sur des numéros dont l'opérateur historique n'est pas attributaire, les opérateurs alternatifs ont, dans un premier temps, eu recours à des traitements manuels<sup>10</sup> avant d'envisager la mise en place d'une solution industrielle.

Cette phase d'automatisation s'est articulée en deux temps :

- les opérateurs fixes alternatifs ont d'abord répliqué, l'un après l'autre, le protocole de commande bilatéral mis en place par France Télécom, symétrisant ainsi le traitement des demandes de conservation du numéro fixe depuis et vers l'opérateur historique ;
- les opérateurs fixes ont ensuite travaillé à la conception d'un protocole mutualisé, dans le cadre de l'APNF, dont les travaux ont été présentés dans le paragraphe précédent.

#### I.4.4. Le délai de mise en œuvre de la conservation des numéros fixes

Le dispositif en vigueur avant l'évolution du cadre législatif et réglementaire prévoyait la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe dans un délai maximal de 10 jours calendaires, sauf demande expresse de l'abonné.

Ce délai doit toutefois s'entendre dans une configuration où l'accès support au service téléphonique est disponible. En effet, mettre en œuvre un portage alors que l'accès support n'est pas encore produit conduirait à une interruption de service préjudiciable pour l'abonné.

Les dernières évolutions législatives et réglementaires ont ainsi précisé que le délai de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe s'entend « *sous réserve de la disponibilité de l'accès* », et ont par ailleurs conduit à la réduction de ce délai à un jour ouvrable, étant précisé que « *ce délai correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro et, d'autre part, le portage effectif du numéro.* »

## II. EVOLUTIONS NECESSAIRES DU PROCESSUS DE CONSERVATION DU NUMERO FIXE

### II.1. La réduction des délais de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe

La directive n° 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 a modifié l'article 30 de la directive n° 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »), en prévoyant notamment les évolutions ci-dessous énoncées en matière de conservation du numéro :

- la réduction des délais de mise en œuvre de la conservation des numéros : « *Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles. En tout état de cause, les abonnés qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers une nouvelle entreprise doivent obtenir l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable.* » ;
- la prise en compte de la faisabilité technique et de la continuité du service pour l'abonné : « *Sans préjudice du premier alinéa, les autorités nationales compétentes peuvent établir la procédure globale de portage des numéros, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats,*

---

<sup>10</sup> Voir à ce sujet les échanges entre l'Autorité et les opérateurs fixes en 2005 : <http://arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/pnm/synt-pnf-multi-060905.pdf>

*de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni à l'abonné » ;*

- la réduction des délais d'interruption de service le jour du portage : « [...] la perte de service pendant la procédure de portage ne dépasse pas un jour ouvrable. »

Conformément au droit de l'Union européenne, les Etats membres sont tenus de transposer dans leur droit interne les directives, et notamment les aspects relatifs aux modalités de réduction des délais de mise en œuvre de la conservation du numéro, qui tient compte du fonctionnement du simple guichet.

En ce sens, l'article L. 44 du CPCE, modifié par l'ordonnance n° 2011-1012 susvisée, précise que « [...] Le délai de portage est d'un jour ouvrable, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné. [...] ». Ce délai est précisé par l'article D. 406-18 du CPCE, modifié par le décret n° 2012-488 susvisé, qui prévoit que « [...] Le délai de portage correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'opérateur donneur et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné. Lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétractation ou de renonciation en application du code de la consommation, le délai de portage ne court qu'à l'expiration de ce droit. »

A l'occasion de la consultation publique susvisée, plusieurs opérateurs ont réagi aux propositions de l'Autorité relatives à l'encadrement de la durée maximale allouée à la phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné. Ainsi, s'il y a consensus entre les acteurs sur un délai maximal de deux jours ouvrables pour l'étude d'éligibilité des demandes sur le marché grand public, les opérateurs souhaitent que soient prises en compte les particularités du marché entreprise, et notamment les délais nécessaires aux éventuelles opérations de fiabilisation lorsque la demande concerne de nombreux numéros. France Télécom et l'APNF évoquent ainsi un délai de cinq jours ouvrés. L'Autorité considère qu'il est pertinent de différencier les obligations selon qu'elles concernent le marché entreprise ou le marché grand public et que, en cohérence avec les articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE, il convient de maintenir un calcul des délais en jours ouvrables. Un délai maximal de six jours ouvrables pour le contrôle de l'éligibilité sur le marché entreprise est ainsi raisonnable. Toutefois, la fluidité du processus étant gage du bon fonctionnement du jeu concurrentiel du marché, les opérateurs sont invités à ne pas interpréter cette durée maximale de portage comme une durée incompressible par défaut.

Le nouveau dispositif prévoit donc, d'une part, la réduction à une durée maximale de deux jours ouvrables sur le marché grand public et six jours ouvrables sur le marché entreprise de la phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné, et, d'autre part, conformément à ce que prévoient les nouvelles directives, la réduction à un maximum d'un jour ouvrable le délai de mise en œuvre du portage à la suite de la confirmation par l'opérateur receveur de l'éligibilité de la demande.

En conséquence, du point de vue de l'abonné, sauf demande expresse de celui-ci et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe est réduit à un délai maximum de trois jours ouvrables sur le marché grand public, et de sept jours ouvrables sur le marché entreprise, comme détaillé ci-dessous :

Marché	Délai maximal d'échange d'informations entre opérateurs pour contrôler l'éligibilité de la demande (1)	Délai maximal de mise en œuvre du portage (2)	Délai maximal global = (1) + (2)
Grand public	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable	<b>3 jours ouvrables</b>
Entreprise	6 jours ouvrables	1 jour ouvrable	<b>7 jours ouvrables</b>

En ce qui concerne les objectifs de réduction de l'interruption de service pour l'abonné le jour du portage, il est rappelé que les modalités actuelles de mise en œuvre de la conservation des numéros fixes prévoient d'ores et déjà des délais maximums d'interruption de service en émission et en réception (quatre heures maximum depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011) déjà inférieurs à l'objectif fixé par la nouvelle directive européenne (maximum d'un jour ouvrable).

L'Autorité rappelle qu'il est indispensable que l'accès au service fixe du nouvel opérateur soit disponible au moment où le portage du numéro fixe a lieu.

## **II.2. La mise en place d'un relevé d'identité opérateur (RIO) fixe**

### **II.2.1. Objectifs du RIO fixe**

L'Autorité estime que l'automatisation croissante des processus de conservation du numéro fixe entre les opérateurs grand public nécessite la mise en place d'un dispositif d'authentification, lequel consiste en l'association d'un RIO à chaque numéro fixe. Ce « RIO fixe », similaire au « RIO mobile », vise à limiter les cas de portage à tort pour les consommateurs, en simplifiant le contrôle :

- d'une part, de l'intégrité du numéro fixe objet de la demande : la transmission d'un RIO correct permet à l'opérateur receveur de s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur de saisie sur le numéro ;
- d'autre part, de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro : l'opérateur donneur peut valider l'éligibilité d'une demande sur la base d'une vérification du couple (numéro fixe, RIO) transmis par l'opérateur receveur.

Le principe d'authentification des demandes de conservation du numéro par un RIO est en place sur le marché mobile depuis 2007 en métropole et a été étendu à l'ensemble du territoire national en 2012. Au terme d'un bilan mené fin 2010, l'Autorité a conclu que l'introduction d'un RIO mobile en métropole en 2007 avait apporté (conjointement avec la mise en place du principe de simple guichet) une réelle fluidité dans l'exercice par l'abonné de son droit à la conservation du numéro mobile, en simplifiant les modalités à suivre et en réduisant considérablement les délais de mise en œuvre.

Depuis 2011, les opérateurs grand public ont ainsi travaillé, dans l'enceinte de l'APNF, à l'évolution des outils de commande de conservation du numéro fixe pour intégrer un futur RIO fixe. En parallèle, l'Autorité a invité les opérateurs à étudier les modalités de mise à disposition d'un tel code aux abonnés.

L'Autorité relève que la question d'étendre aux numéros fixes le mécanisme de RIO existant sur le marché mobile a déjà été évoquée en 2009 dans le cadre des travaux ayant abouti à l'adoption de la décision n° 2009-0637. Les opérateurs fixes grand public s'accordaient alors sur la nécessité de mettre en place le RIO fixe afin de fiabiliser les processus, et annonçaient des délais de mise en œuvre de 12 à 18 mois.

### **II.2.2. Périmètre du RIO fixe**

La mise en place du RIO fixe sur le marché grand public est un moyen permettant à l'opérateur donneur d'authentifier, de façon automatisée et efficace, des demandes de conservation du numéro fixe dont le traitement est déjà largement automatisé.

*A contrario*, les mécanismes de contrôle et de fiabilisation des demandes de conservation du numéro fixe sur le marché entreprise ne semblent pas justifier la mise en place d'un RIO fixe en ce qu'ils s'appuient encore largement sur des traitements manuels.

L'Autorité note toutefois que, lors des travaux préparatoires à la mise en place du RIO fixe, les opérateurs fixes proposant des offres de type « petit professionnel » dont les caractéristiques sont proches des abonnements grand public (fourniture d'une *box* ainsi que quelques numéros fixes) se sont engagés à utiliser le RIO fixe pour traiter les demandes de conservations du numéro fixe sur ce marché.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, la majorité des opérateurs ainsi que l'association de consommateurs CSF se sont dits favorables à la mise en place du RIO fixe sur le marché grand public. Les opérateurs ont toutefois souhaité que soit clarifiée la situation des clients « petits professionnels », alors que, comme le rappelle l'APNF dans sa réponse, il n'existe pas de définition univoque de ce segment de clients. Dès lors, permettre l'utilisation du RIO sur le marché entreprise peut être perçu comme un risque que le RIO soit systématiquement exigé par certains opérateurs entreprise en dehors des offres destinées au segment des

« petits professionnels », afin d'entraver la procédure de conservation du numéro sur les autres segments du marché entreprise.

L'Autorité souhaite donc préciser que l'exigence du RIO par les opérateurs donneurs sur le marché entreprise doit demeurer raisonnable et non discriminatoire au regard des pratiques sectorielles acceptées sur le segment de marché considéré. Dans ce cadre, il apparaît raisonnable pour un opérateur donneur d'exiger le RIO pour les demandes de portage émises par des abonnés appartenant au segment « petits professionnels », pour lequel les offres ont des caractéristiques techniques proches de celles des offres grand public. En revanche, cette exigence ne serait pas raisonnable pour l'ensemble du marché entreprise, à moins que les opérateurs ne le décident conjointement.

En conclusion, alors que l'utilisation du RIO ne sera obligatoire que sur le marché grand public, tout opérateur donneur sur le marché entreprise sera également susceptible d'exiger la fourniture d'un RIO par l'opérateur receveur, afin de valider l'éligibilité d'une demande de portage, dès lors que cette exigence est raisonnable et non discriminatoire au regard des pratiques sectorielles acceptées sur le segment de marché considéré.

### II.2.3. Modalités de mise à disposition du RIO fixe

#### - **Objectifs de l'Autorité**

La plupart des opérateurs grand public ont souligné la nécessaire attention à apporter aux modalités de diffusion d'un RIO aux abonnés fixes. En effet, le RIO mobile peut être obtenu par le client sur son terminal mobile où qu'il soit (par simple appel à un serveur d'information accessible sans authentification préalable au 3179 et la réception immédiate d'un SMS) et ne nuit pas à la fluidité du parcours client. A l'inverse, Bouygues Telecom relevait en 2009<sup>11</sup> qu'« un RIO fixe ne pourrait être obtenu immédiatement par le client sur le point de vente, le client devra donc se munir du RIO au préalable (sur l'espace client, sur la facture...), ce qui modifie considérablement le parcours client ».

Etant donné l'importance du RIO, la fluidité du parcours client d'obtention du RIO fixe est en effet un facteur clé de la réussite du futur dispositif. L'Autorité souhaite donc que le mode de diffusion du RIO soit :

- homogène : le même mode de mise à disposition doit être mis en place pour tous les opérateurs afin d'éviter une complexification de la procédure pour l'abonné ;
- immédiat : le RIO doit pouvoir être obtenu sans délai et sans nécessiter la saisie d'un mot de passe spécifique;
- automatique : l'obtention du RIO ne doit pas nécessiter de contact avec un conseiller de clientèle de l'opérateur que souhaite quitter l'abonné ;
- explicite : le RIO doit pouvoir être obtenu par écrit.

#### - **Choix du mode de diffusion du RIO fixe pour le marché grand public**

Plusieurs modes de mise à disposition étant envisageables, l'Autorité a soumis plusieurs alternatives pour commentaires, lors des travaux préparatoires à la présente décision.

#### *Support de facturation*

L'Autorité a, dans un premier temps, proposé que le support de facturation soit le vecteur privilégié de mise à disposition du RIO. L'ajout du RIO fixe sur la facture des abonnés grand public remplit en effet les quatre objectifs précités. L'Autorité constate par ailleurs qu'en Italie, la mise à disposition du code de migration

---

<sup>11</sup> Réponse de Bouygues Telecom à la consultation publique portant sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixe, en avril 2009 : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/contribs-consult-porta-fixe-nov09.zip](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/contribs-consult-porta-fixe-nov09.zip)

(*codice di migrazione*) utilisé pour le changement de fournisseur ADSL<sup>12</sup> se fait sur la facture, après qu'aient été testés successivement et sans succès plusieurs modes de mise à disposition alternatifs.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, tous les opérateurs ont exprimé un net rejet d'une telle solution, mettant en avant la complexité de sa mise en œuvre, son coût disproportionné, un manque de visibilité, ainsi que le risque de confusion avec le RIO mobile pour les offres multiservices (fixe et mobile). Par ailleurs, la mise à disposition du RIO fixe sur la facture des abonnés a été jugée trop contraignante dans le contexte de souscription en boutique (l'abonné doit anticiper sa demande et apporter une facture chez son nouvel opérateur). Seule l'association de consommateurs CSF s'est prononcée en faveur d'une telle solution, précisant que « [...] néanmoins, nous ne sommes pas défavorables à ce que d'autres canaux soient mis en place afin que l'abonné puisse avoir accès au RIO et notamment au moyen d'un serveur vocal accessible par l'abonné ou par l'opérateur tiers. ». L'Autorité a pris acte de ces positions. Ainsi, afin d'éviter la multiplicité des canaux de diffusion du RIO fixe aux abonnés, qui complexifierait le parcours client, l'hypothèse de mise à disposition du RIO fixe *via* le support de facturation est écartée.

### *Services vocaux d'information*

La seconde alternative présentée consiste en la mise en place de deux serveurs vocaux d'informations sur la conservation du numéro fixe, accessibles selon les modalités suivantes :

- le premier serveur vocal est accessible gratuitement en appelant le numéro à fonctionnalité banalisée 3179 depuis la ligne fixe de l'abonné. Dans le cas où plusieurs numéros fixes lui ont été affectés, l'abonné choisit d'abord le numéro fixe pour lequel il souhaite obtenir le RIO. Le RIO lui est transmis par un message vocal, puis par l'envoi d'une confirmation écrite, par le canal de son choix (courriel, SMS ou courrier) ;
- le second serveur vocal est accessible depuis n'importe quelle ligne, par un numéro gratuit et spécifique à chaque opérateur. L'appelant est invité à saisir le numéro fixe pour lequel il souhaite obtenir le RIO. Le RIO est ensuite envoyé<sup>13</sup> par SMS ou courriel à l'abonné, au numéro de mobile ou à l'adresse électronique préalablement associés à l'abonné.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, les acteurs se sont globalement prononcés en faveur de cette alternative. Les modalités précises de fonctionnement du service (contenu des messages diffusés, parcours des abonnés) proposées dans le texte n'ont, toutefois, pas été commentées par les acteurs, et semblent donc acceptables en l'état. Dans sa réponse, l'APNF a émis le souhait que la définition de ces modalités précises ne soit pas précisée dans la présente décision, mais fasse l'objet de travaux au sein de l'association. L'Autorité estime que renvoyer ces définitions à des travaux ultérieurs n'est pas souhaitable en raison de l'allongement probable des délais de mise en œuvre que cela induirait, alors même que, d'une part, le sujet a fait l'objet de discussions depuis décembre 2012 et que, d'autre part, les modalités précises ont été présentées aux opérateurs début mars 2013, sans que ceux-ci n'aient proposé de modifications.

Par ailleurs, dans sa réponse à cette même consultation, Free estimait que, pour des raisons de sécurité, le serveur à domicile ne devrait pas fournir le RIO par message vocal lors de l'appel au 3179. Free proposait en outre d'adopter un numéro distinct du 3179 pour l'accès à ce serveur, afin d'éviter une confusion avec le service vocal d'information sur la conservation du numéro mobile. L'Autorité estime que l'objection d'ordre sécuritaire opposée par Free apparaît disproportionnée, dans la mesure où un tel dispositif restreint fortement les personnes (membres du foyer et entourage proche) susceptibles d'obtenir ce RIO. De plus, un mode de transmission orale paraît indispensable pour garantir l'accès au RIO – et donc, à la mise en œuvre du processus de conservation du numéro – aux abonnés souffrant de déficience visuelle, comme pour ceux dont l'opérateur ne dispose ni d'une adresse électronique, ni d'un numéro de téléphone mobile de contact

---

<sup>12</sup> Décision N° 274/07/CONS de l'AGCOM

<sup>13</sup> Si la transmission du RIO en clair sur un serveur vocal accessible depuis la ligne fixe de l'abonné ne semble pas nécessiter d'identification préalable de l'abonné (l'abonné est identifié par la ligne depuis laquelle il appelle), une telle transmission n'est pas envisageable depuis un serveur vocal accessible à distance. Par conséquent, le recours à un serveur vocal à distance ne peut être utilisé que pour déclencher l'envoi du RIO sur les adresses de contact de l'abonné (numéro de mobile ou adresse électronique), lorsque celles-ci sont connues de l'opérateur.

permettant la transmission de ce RIO. En ce qui concerne le choix du numéro à fonctionnalité banalisée, il semble que le numéro 3179, déjà connu du grand public sur le marché mobile, soit un atout pour populariser le parcours client cible de conservation du numéro fixe.

#### *Accessibilité des serveurs vocaux d'information*

L'Autorité considère qu'en l'absence de mention du RIO sur le support de facturation des abonnés grand public, les serveurs de mise à disposition du RIO fixe vont devenir primordiaux dans le dispositif mis en place par la présente décision, comme c'est déjà le cas pour la conservation du numéro mobile. A ce titre, il est souhaitable de garantir aux abonnés l'accessibilité à ces serveurs à toute heure de la journée et tous les jours de l'année.

Par ailleurs, sur la base du retour d'expérience sur le mobile, l'Autorité souhaite que les opérateurs fixes grand public veillent à la qualité de service de l'accès à ces serveurs d'information sur la conservation du numéro, et soient en mesure de produire les indicateurs suivants :

- volume d'appels reçus ;
- taux de disponibilité du serveur ;
- volume détaillé de SMS, courriels et courriers envoyés à la suite de la consultation du serveur.

Ces indicateurs, calculés mensuellement, sont suivis par l'opérateur et sont communiqués à l'Autorité ponctuellement, à sa demande.

#### *- Marché entreprise*

Les abonnés entreprise peuvent également obtenir le RIO associé à chaque numéro fixe qui leur est affecté. Ce code est utile, notamment lorsque l'abonné fixe souhaite récupérer l'un de ces numéros fixes sur un contrat grand public, ou lorsque l'abonné dispose d'un contrat de type « petit professionnel ». Les opérateurs qui ont systématiquement recours au RIO pour vérifier l'éligibilité des demandes de conservation du numéro fixe sortante pour leurs abonnés assimilés « petits professionnels » mettent les RIO à disposition de ces abonnés, soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par l'internet, lorsqu'il existe, soit par une mention accompagnant le support de facturation.

Sur demande, les RIO sont transmis par courriel aux autres abonnés entreprise.

#### *- Diffusion du RIO par le service client*

L'obtention du RIO doit être garantie par un moyen alternatif au mode de diffusion nominal. Le RIO doit notamment pouvoir être obtenu par courrier, sur simple demande de l'abonné auprès du service client de l'opérateur. Dans le cas où l'abonné choisit de recevoir son RIO fixe par courrier, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

Les opérateurs grand public restent toutefois libres de proposer des modes de diffusion du RIO fixe supplémentaires (espace internet de gestion du compte de l'abonné, facture) susceptibles de favoriser l'accès des abonnés à cette information.

Par ailleurs, afin de garantir aux abonnés souhaitant la conservation du numéro mobile les mêmes droits qu'à ceux souhaitant la conservation du numéro fixe, l'Autorité estime qu'il est nécessaire de modifier, dans le sens des développements précédents relatifs à la diffusion du RIO par le service client, la décision n° 2012-0576 sur la conservation des numéros mobiles. L'effort d'harmonisation des processus de portage sur le mobile et sur le fixe paraît, en effet, essentiel pour en donner aux abonnés une meilleure lisibilité, et pour permettre à ces mêmes abonnés de faire aisément usage de leur droit à conservation du numéro fixe.

Enfin, les opérateurs fixes s'assurent de l'accessibilité du RIO de leurs anciens abonnés jusque quarante jours calendaires après la résiliation.

#### II.2.4. Calendrier de mise en œuvre du RIO fixe

Dans leurs réponses à la consultation publique susvisée, l'APNF et SFR ont annoncé que le RIO pourrait être mis en œuvre dans un délai de 30 mois ; France Télécom a évoqué pour sa part le quatrième trimestre de 2015 ; Free, le 1<sup>er</sup> juillet 2014. L'association de consommateurs CSF a estimé que « *dans l'intérêt des consommateurs, le plus tôt serait le mieux* ». France Telecom a justifié ce calendrier par des enjeux techniques, commerciaux et d'organisation « *colossaux* », dans un contexte de crise du secteur. L'Autorité note que la question du développement d'un RIO fixe avait déjà été évoquée lors des travaux relatifs à la précédente décision de l'Autorité sur le sujet en 2009<sup>14</sup>. France Télécom estimait alors la durée des travaux à « *au moins 18 mois* », et Bouygues Telecom à « *au moins 12 mois* ». Free considérait dans sa réponse à la consultation publique susvisée que le délai de 30 mois, mis en avant par ses concurrents, était disproportionné. Par ailleurs, les opérateurs travaillent sur le RIO dans le cadre de l'APNF et des commissions avec l'Autorité activement depuis mi-2012. A titre de comparaison, l'Autorité observe que les travaux relatifs à la mise en place du RIO sur le marché mobile ont débuté mi-2005 et que la décision du 30 mars 2006<sup>15</sup> avait prévu une date d'entrée en vigueur du dispositif au 1<sup>er</sup> janvier 2007 (soit 18 mois après le début des travaux).

L'Autorité considère donc que, compte tenu des impacts de la décision sur les systèmes d'information des opérateurs, sur les parcours clients et sur les échanges entre opérateurs, il est raisonnable et proportionné de prévoir une entrée en vigueur au 01/07/2015 pour les dispositions relatives à la fourniture du RIO fixe aux abonnés et au 01/10/2015 pour les dispositions relatives à l'utilisation du RIO fixe dans les contrôles d'éligibilité.

Enfin, afin de permettre à l'Autorité de s'assurer du bon déroulement et de l'avancée des travaux menés par les opérateurs en vue de l'entrée en vigueur des dispositions relatives à la fourniture du RIO fixe à leurs abonnés, les opérateurs doivent fournir à l'Autorité un rapport pour le 01/01/2015. De même, les opérateurs doivent fournir un tel rapport s'agissant des travaux portant sur la mise en œuvre des dispositions relatives à l'utilisation du RIO fixe dans les contrôles d'éligibilité pour le 01/04/2015.

### **II.3. La possibilité de porter un numéro même après la résiliation du contrat**

Pour pallier les difficultés liées aux règles d'éligibilité des demandes de conservation du numéro fixe, telles qu'exposées dans le paragraphe I.3.2 (impossibilité de porter un numéro à la suite de la résiliation directe du contrat, demandes concernant plusieurs numéros sur le marché grand public, etc.), les opérateurs fixes ont lancé en 2011 une étude sur les conditions d'éligibilité de toute demande de conservation du numéro fixe pendant une période de quarante jours à la suite de la désactivation du numéro.

Ces travaux préliminaires ont conclu à la pertinence de mettre en place, pour le marché grand public, un mécanisme de quarantaine : tout numéro inactivé à la suite de la résiliation par l'abonné de son contrat sans demande de conservation du numéro fixe ou d'une perte d'accès, sera placé dans un état de « gel » technique - dit « de quarantaine » - empêchant, pendant une durée de quarante jours, la réattribution de ce numéro à un autre abonné, ou son utilisation en tant que référence d'une ressource cuivre active.

L'Autorité, qui prend note de ces travaux, précise que la révision des règles d'éligibilité doit être appliquée à tous les abonnés (entreprise comme grand public), indépendamment des moyens mis en place par les opérateurs pour y parvenir. Les opérateurs fixes entreprise n'ont, en effet, pas retenu la solution consistant en une industrialisation d'un état de quarantaine, mais opéreront une réactivation des numéros au cas par cas.

Dans leurs réponses à la consultation publique susvisée, les opérateurs ont attiré l'attention de l'Autorité sur la nécessité de prévoir une date d'entrée en vigueur décalée pour les obligations relatives à la quarantaine, lesquelles exigent une adaptation de leurs systèmes techniques.

---

<sup>14</sup> Consultation publique réalisée dans le cadre des travaux relatifs à l'adoption de la décision n° 2009-0637 du 23 juillet 2009 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros fixes et l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

<sup>15</sup> Décision n° 06-0381 du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole.

L'Autorité prévoit donc une entrée en vigueur des dispositions relatives à la quarantaine au 01/10/2014. Afin de permettre à l'Autorité de s'assurer du bon déroulement des travaux menés par les opérateurs en vue de l'entrée en vigueur des dispositions relatives à la quarantaine, les opérateurs doivent fournir à l'Autorité un rapport pour le 01/04/2014.

## II.4. L'identification de l'accès

Les difficultés relatives à l'identification de la référence des accès recensées au paragraphe I.3.1 ont été prises en compte dans le cadre des travaux relatifs à la présente décision. Un chantier « identification de l'accès » a ainsi été ouvert par les opérateurs fixes au sein de l'APNF, visant à définir les modalités de récupération, par les opérateurs, des références d'un accès existant.

### II.4.1. Réutilisation du même accès support que l'opérateur donneur

Les opérateurs ont d'abord étudié les possibilités de récupération de la référence d'un accès précédemment utilisé par l'abonné.

Plusieurs solutions ont été évaluées dans ce cadre, parmi lesquelles la possibilité de véhiculer cette référence d'accès entre l'ancien et le nouvel opérateur au travers du RIO fixe. Cette hypothèse a finalement été rejetée, principalement parce qu'elle impliquait d'augmenter la taille du RIO, déjà fixée à 12 caractères. En effet, si l'expérience du RIO mobile prouve qu'un code à 12 caractères peut être transmis dans de bonnes conditions d'abord de l'opérateur donneur à l'abonné, puis de l'abonné à son nouvel opérateur, allonger ce code pourrait entraîner des risques d'erreurs dans sa transmission.

Une autre solution a été jugée mieux adaptée par les opérateurs et consiste en la mise en place d'un système d'identification de l'accès *via* le numéro de téléphone (ci-après « SIAN »). Ce système prévoit que les opérateurs fixes qui proposent des offres accessibles aux abonnés grand public couplées à la fourniture d'un accès physique support mettent à disposition des opérateurs tiers un service d'identification de cet accès, lorsque celui-ci est réutilisable par un autre opérateur. Un opérateur fixe pourra déléguer à un opérateur tiers, sous sa responsabilité, la fourniture de ce service.

Le SIAN consiste en la transmission en temps réel de l'identifiant de l'accès ainsi que d'autres informations complémentaires permettant d'identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation, voire le nom de l'abonné) sur la base de la fourniture par l'opérateur requérant du numéro fixe et du RIO de l'abonné. Le routage de la requête (envoi à l'ancien opérateur de l'abonné) s'effectue sur la base des informations contenues dans le RIO.

Ce système a vocation à véhiculer les identifiants d'accès, quelle que soit la technologie de boucle locale. A ce titre, l'Autorité note qu'une convergence progressive des formats des références d'accès cuivre et fibre est en cours, et peut faciliter la mise en œuvre du projet :

- les accès cuivre sont identifiés par une référence composée de 10 chiffres (de même format qu'un numéro fixe géographique) ;
- l'Autorité a publié en avril 2013<sup>16</sup> une recommandation relative à l'adoption d'un identifiant unique pour les prises terminales optiques (accès fibre), respectant un format standardisé à 10 caractères.

L'utilisation du RIO répond à un objectif de sécurisation, car le RIO permet à l'opérateur donneur de s'assurer que la demande d'identification de la ligne est bien réalisée à l'initiative de l'abonné et qu'aucune erreur n'a été commise dans la transmission du numéro d'appel, évitant ainsi des écrasements à tort. Lors de la consultation publique susvisée, tous les répondants partagent l'objectif cible d'un système d'identification de

---

<sup>16</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/recommand-identification-lignes-FtH-avril2013.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/recommand-identification-lignes-FtH-avril2013.pdf)

l'accès au numéro (SIAN) sécurisé par la transmission du RIO conjointement au numéro d'appel, afin de récupérer les références techniques d'accès des abonnés et ainsi limiter les écrasements à tort.

Par ailleurs, durant les travaux préparatoires à l'évolution du dispositif, la plupart des opérateurs grand public ont évoqué la possibilité de mettre en œuvre une première phase transitoire, non sécurisée par le RIO, dans laquelle le périmètre d'informations diffusées est restreint (seule la référence de l'accès est communiquée à l'opérateur requérant), mais qui vise à mettre le système rapidement en place.

Dans sa réponse à la consultation publique, Free a toutefois souligné les risques qui seraient liés à l'introduction d'un SIAN non sécurisé, susceptible d'« *accentuer les cas de CLNS (Changement de Ligne Non-Sollicités)* ». L'association de consommateurs CSF estime également que « *l'accès au SIAN par les opérateurs [...] ne devrait pouvoir être effectif que sur la base du RIO, délivré par le consommateur – gage d'une plus grande protection des consommateurs* ». L'Autorité considère que, si la mise en place de cette phase transitoire non sécurisée du SIAN pourrait permettre aux opérateurs de récupérer facilement une référence d'accès, il existe néanmoins un risque que la référence ainsi récupérée soit erronée, dans le cas d'une erreur de saisie du numéro d'appel de l'abonné. En ce sens, un tel outil transitoire ne pourrait être envisagé que s'il est utilisé par les opérateurs en complément des outils actuellement à leur disposition, essentiellement la recherche par adresse dans la base de donnée de France Télécom, et non en substitution de ces outils. Une telle phase transitoire n'aurait donc un sens que si elle est assortie d'une incitation, pour les opérateurs grand public, à renforcer leurs efforts afin de limiter les écrasements à tort, ce qui pourrait, par exemple, prendre la forme d'une forte augmentation des montants d'indemnisation définis dans la convention de la FFT relative aux changements de lignes non sollicités.

La mise en place du SIAN sécurisé par la transmission du RIO conjointement au numéro d'appel doit être synchronisée avec le calendrier de mise en œuvre des dispositions relatives à la fourniture du RIO fixe. Afin de permettre à l'Autorité de s'assurer du bon déroulement des travaux menés par les opérateurs en vue de l'entrée en vigueur des dispositions relatives au SIAN, les opérateurs doivent fournir à l'Autorité un rapport pour le 01/01/2015.

Enfin, un autre usage peut être envisagé pour le système de communication entre opérateurs en temps réel mis en œuvre dans le cadre du SIAN, consistant en la transmission par l'ancien opérateur de l'abonné du résultat d'un pré-contrôle d'éligibilité de la demande de conservation du numéro fixe, ainsi que du motif d'inéligibilité, le cas échéant. Un tel contrôle en temps réel permettrait d'anticiper une éventuelle inéligibilité au moment de la souscription, et permettrait au nouvel opérateur, le cas échéant, de vérifier avec l'abonné la validité des informations transmises.

#### II.4.2. Utilisation d'un accès support différent de celui préalablement utilisé par l'opérateur donneur

L'Autorité note que la récupération de la référence d'un accès encore inutilisé par l'abonné (emménagement, changement de support, etc.) n'a pas été pleinement instruite par les opérateurs et doit donc faire l'objet de travaux supplémentaires. Des travaux d'adaptation des outils de commande d'accès ADSL ont toutefois lieu afin d'organiser au mieux la coordination entre l'emménagement des abonnés dans un local et le déménagement de l'ancien occupant et ainsi éviter les écrasements à tort<sup>17</sup>.

Outre les solutions présentées au paragraphe I.3.1 du présent texte (recherche par l'adresse, lecture de la référence sur la prise terminale optique, etc.) une solution pourrait être, dans le contexte des emménagements, de diffuser la référence de l'accès sur le support de facturation de l'abonné. Un nouvel abonné emménageant dans un local devrait alors se rapprocher de l'ancien occupant afin de récupérer cette référence.

L'Autorité rappelle que, si le maintien du numéro fixe en cas de changement d'offre au sein d'un même opérateur (par exemple, le passage de l'ADSL à la fibre optique) ne relève pas *stricto sensu* de la conservation du numéro fixe, les opérateurs ont néanmoins une incitation commerciale à proposer à leurs abonnés les mêmes conditions que celles qui pourraient être proposées par un opérateur concurrent ; il existe donc, dans

---

<sup>17</sup> Protocole « PLP ('prend la place') anticipé »

une certaine mesure, une marge de négociation pour le consommateur afin d'obtenir le maintien de son numéro fixe par son opérateur, à l'occasion d'un tel changement d'offre.

## **II.5. L'amélioration du parcours client**

### **II.5.1. Une information préalable des abonnés entreprise sur l'état de leur installation et de leur contrat**

Le nouveau dispositif prévoit la mise à disposition par les opérateurs fixes entreprises de l'ensemble des informations nécessaires à la migration de leurs abonnés avec conservation des numéros fixes.

Sont ainsi mises à disposition, d'une part, des informations techniques (telles que la liste des numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation, la liste des types d'accès support à la fourniture du service téléphonique, ainsi que la liste des services additionnels liés au service téléphonique) et, d'autre part, des informations contractuelles.

Les informations contractuelles mises à la disposition des abonnés entreprises par leur opérateur portent sur la durée de leur contrat et sur les conditions de sortie.

En effet, l'Autorité considère que pour réussir un changement d'opérateur avec conservation de ses numéros fixes, une entreprise qui serait liée à son opérateur par un contrat conclu pour une durée initiale et reconductible tacitement à chaque échéance, doit être parfaitement informée sur la date d'échéance de son contrat et sur la durée du préavis de résiliation.

### **II.5.2. Une information harmonisée de l'abonné fixe grand public pendant tout le processus**

L'Autorité souhaite encadrer l'information fournie par l'opérateur donneur à l'abonné, et, plus globalement, harmoniser l'ensemble des messages adressés par les opérateurs à l'abonné dans le cadre de la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe, à l'instar du dispositif d'information par SMS qui a été mis en place en 2011 pour la conservation du numéro mobile.

L'opérateur receveur, qui joue un rôle majeur dans le processus de simple guichet, reste le contact privilégié de l'abonné. Néanmoins, l'Autorité estime pertinent que l'opérateur donneur confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande de conservation du numéro et de la résiliation du contrat en vigueur qui en découle, afin de l'assurer de la prise en compte de sa demande et de limiter les cas d'abus de portage.

Six courriels ou SMS différents sont ainsi prévus :

- (1) l'opérateur receveur confirme à l'abonné, dès la souscription, la prise en compte de sa demande de conservation du numéro fixe, en reprenant le numéro objet de la demande et la date prévue pour le portage effectif, si une telle date a été convenue ;
- (2) l'opérateur donneur lui confirme la prise en compte de sa demande de conservation du numéro fixe et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
- (3) dans le cas où l'abonné a demandé l'annulation de sa demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur lui confirme la prise en compte de sa demande d'annulation dans les meilleurs délais ;
- (4) dans le cas où l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur l'informe dans les meilleurs délais, en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé ;
- (5) l'opérateur receveur lui confirme la date du portage la veille ou le matin de celui-ci, si une date de portage a été convenue entre l'opérateur receveur et l'abonné, lors de la souscription ;

(6) l'opérateur receveur lui confirme le portage dès qu'il est effectif.

Dans le cas où l'opérateur ne dispose pas de l'adresse électronique ou du numéro de mobile de contact de l'abonné, les messages (1) à (4) sont envoyés par voie postale en service d'envoi prioritaire à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés. Dans ce dernier cas, les messages (5) et (6) ne sont pas envoyés.

Le contenu des messages, l'identité de l'opérateur émetteur et l'élément déclencheur de l'envoi sont détaillés dans l'annexe à la présente décision.

## II.6. Le droit à l'indemnisation de l'abonné

La directive n° 2009/136/CE susvisée prévoit également le droit à l'indemnisation de l'abonné en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation des numéros : « [...] *Les États membres veillent à ce que des sanctions appropriées soient prévues à l'encontre des entreprises, notamment l'obligation d'indemniser les abonnés en cas de retard à réaliser le portage ou d'abus du portage par ces entreprises ou en leur nom.* »

L'article L. 44 du CPCE a été modifié en conséquence : « *Tout retard ou abus dans la prestation de conservation du numéro donne lieu à indemnisation de l'abonné.* [...] »

Par ailleurs, l'article D. 406-18 du CPCE a été complété par un alinéa, ainsi rédigé : « *Les contrats de services de communications électroniques prévoient les compensations ou formules de compensations applicables lorsque la prestation de conservation du numéro n'a pas été réalisée dans les conditions prévues aux précédents alinéas.* »

Compte tenu des dispositions rappelées ci-dessus et des objectifs fixés par le droit de l'Union européenne, l'Autorité souhaite préciser, comme elle l'a fait dans le contexte de la conservation des numéros mobiles, certaines situations pouvant être considérées comme des cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe, et pouvant donner lieu à indemnisation auprès des opérateurs fixes. En cas de désaccord avec l'opérateur sur les modalités d'indemnisation, les abonnés peuvent faire appel au médiateur des communications électroniques ou aux juridictions de droit commun.

Un abonné fixe est fondé à demander une indemnisation dans les situations où il constate, notamment :

- la reprogrammation d'un portage planifié, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite de sa part, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- une incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- la non prise en compte de la demande de conservation du numéro fixe formulée auprès de l'opérateur receveur.

En cas de retard dans la mise en œuvre de la conservation de son numéro fixe, l'abonné s'adresse à son nouvel opérateur (opérateur receveur) afin de formuler sa réclamation et de faire valoir son droit à indemnisation. L'opérateur receveur met en œuvre tous les moyens permettant de résoudre l'incident en collaboration avec l'ensemble des opérateurs impliqués. Il peut ensuite s'adresser à l'opérateur responsable du retard pour une compensation correspondant aux frais occasionnés par la résolution du problème de l'abonné et son indemnisation.

La notion d'abus dans la prestation de conservation du numéro fixe doit s'entendre comme la perte, pour l'abonné fixe, de l'usage de son numéro à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité.

S'il constate un abus de portage, l'abonné s'adresse à son opérateur habituel (opérateur donneur) pour lui notifier qu'il n'a pas formulé de demande de conservation. L'opérateur de l'abonné met alors en œuvre tous les moyens pour rétablir la ligne de l'abonné dans les meilleurs délais et dédommager l'abonné. Il peut ensuite s'adresser à l'opérateur receveur pour une compensation correspondant aux frais occasionnés par le rétablissement de la ligne de l'abonné et son indemnisation. Cette procédure pourrait s'inspirer de la modalité

existant pour les abonnés grand public victimes de changement de ligne non sollicité, mis en place par la FFT et les principaux opérateurs fixes résidentiels.

Ce processus vise à faire porter la charge de l'indemnité versée à l'abonné sur l'opérateur ayant la relation contractuelle avec cet abonné. Un tel processus présente l'avantage pour l'abonné d'avoir un interlocuteur unique auprès duquel il obtient l'indemnisation sans avoir à rechercher l'opérateur responsable du retard ou de l'abus.

L'Autorité souhaite, en outre, réaliser un bilan du dispositif d'indemnisation à l'issue de la première année de sa mise en place par les opérateurs, afin de revoir, le cas échéant, ses modalités pratiques. Pour cela, l'Autorité souhaite que les opérateurs lui fournissent les données statistiques suivantes:

- volume d'abonnés fixes indemnisés à la suite :
  - o de la reprogrammation d'un portage planifié ;
  - o de l'incapacité de l'abonné fixe à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
  - o de l'absence de prise en compte de la demande formulée par l'abonné fixe ;
  - o d'un abus de portage;
- montant moyen de l'indemnisation versée.

Ce bilan pourrait être réalisé par le biais d'une enquête de satisfaction ponctuelle, auprès d'un échantillon représentatif d'abonnés récemment portés. Les modalités de cette enquête seront définies dans le cadre de travaux multilatéraux, sous l'égide de l'Autorité.

A l'occasion de la consultation publique susvisée, un opérateur a estimé qu'il serait souhaitable d'adopter, sous l'égide de l'APNF, une approche commune au sujet des modalités d'indemnisation en cas d'abus ou retard dans la prestation de conservation des numéros fixes, à l'instar des travaux réalisés dans le cadre de la FFT au sujet des changements de lignes non sollicités.

L'Autorité considère également qu'une approche sectorielle sur le sujet pourrait être adaptée. Celle-ci pourrait prendre la forme d'un chantier piloté par l'APNF, visant à expliciter les modalités précises d'indemnisation des abonnés, dans le respect du cadre général défini par la présente décision.

## **II.7. Les autres évolutions**

### **II.7.1. Clarification du périmètre de la résiliation à la suite du portage du numéro fixe**

L'article D. 406-18 du CPCE, tel que modifié par le décret n° 2012-488, prévoit que « [...] *Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie l'opérateur donneur à l'abonné en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.* [...] » Par ailleurs, cet article prévoit qu'« *Une décision de l'Autorité [...] précise les modalités d'application du présent article, en tenant compte de la faisabilité technique et de la nécessité d'assurer la continuité du service fourni à l'abonné* ».

Ainsi, sur le marché grand public, la conservation du numéro fixe entraîne la résiliation de tous les services de communications électroniques liés à l'accès fixe associé au numéro fixe porté ; par exemple, la téléphonie, l'accès à l'internet ou encore la télévision sur IP. Dans le cas des contrats « quadruple play » présentant une composante mobile, la résiliation n'impacte pas toutefois les services liés à l'accès mobile, sauf demande expresse de l'abonné.

La situation sur le marché entreprise est différente. En effet, les contrats de communications électroniques fixes sur le marché entreprise prévoient, généralement, la fourniture du service téléphonique sur plusieurs dizaines de numéros éventuellement répartis sur plusieurs sites distincts. Dès lors, les abonnés sont susceptibles de vouloir maintenir une partie de leur installation et de leurs numéros auprès de leur opérateur, tout en souscrivant à l'offre d'un nouvel opérateur avec conservation d'une autre partie de leurs numéros. La conservation d'une partie des numéros fixes attachés à un contrat pour un abonné entreprise est considérée comme une exception au principe de simple guichet propre à la conservation des numéros fixes, dans la mesure où elle nécessite un copilotage des relations avec l'abonné conjointement par l'opérateur receveur et

l'opérateur donneur. En effet si l'abonné souhaite maintenir une partie de son installation avec son opérateur, l'opérateur receveur n'est pas en mesure de traiter lui-même les modifications contractuelles et techniques relatives à l'installation restante pour le compte de l'opérateur donneur.

Enfin, l'article L. 44 du CPCE modifié précise, dorénavant, que « *le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné* » alors qu'auparavant la résiliation du contrat pouvait avoir lieu entre la date du portage effectif du numéro et au plus tard dans un délai de dix jours calendaires, correspondant au délai maximum de mise en œuvre du portage.

#### II.7.2. Obligation de qualité de service de l'acheminement des appels à destination des numéros fixes portés

L'Autorité rappelle l'importance de la généralisation du mode de routage « direct » des communications à destination des numéros fixes portés. Ce mode de routage consiste à acheminer les communications directement vers les équipements de l'opérateur exploitant le numéro porté (opérateur receveur technique). La mise en œuvre du routage direct permet de réduire le nombre d'acteurs impliqués dans le routage des appels, rendant ainsi le routage plus efficace et moins dépendant d'opérateurs tiers. Ce mode de routage s'oppose au routage « indirect », consistant en un transit systématique par l'opérateur attributaire du numéro ou un opérateur de routage direct, sans insertion préalable du préfixe de routage associé au numéro porté.

Le développement du routage direct à destination des numéros fixes portés est facilité par la centralisation des informations relatives aux numéros portés (notamment le préfixe de portabilité), par le biais de la base de données de référence des numéros fixes portés, mise à disposition par l'APNF.

L'Autorité souhaite rappeler que l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes doit se faire dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros fixes non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage, qui est fixé à 4 heures.

Par conséquent, les opérateurs ayant recours au routage direct à destination des numéros fixes portés doivent être en mesure de mettre à jour les informations de routage juste après la diffusion par l'opérateur receveur de la confirmation que le portage a été mis en œuvre, afin d'assurer la même qualité de service de l'acheminement des appels au départ de leurs réseaux, à destination des numéros fixes, que ces numéros soient portés ou non, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage.

Enfin, l'Autorité rappelle que la généralisation du routage direct à destination des numéros fixes portés n'exonère pas les opérateurs attributaires de ressources de numérotation de prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'acheminement des appels à destination du numéro fixe porté. A ce titre, les accords d'interconnexions des opérateurs doivent prévoir une prestation spécifique dite de « re-routage » permettant le bon acheminement de la communication auprès du réseau de l'opérateur receveur, composée notamment d'une prestation de « préfixage » des appels vers les numéros portés sortants dont l'opérateur est attributaire :

- en ce qui concerne les appels vers les numéros fixes portés sortant de son réseau (au format géographique commençant par 01 à 05 ou non géographique commençant par 09), cette prestation est d'ores et déjà facturée (facturation à l'appel) par l'opérateur attributaire à l'opérateur appelant ;
- en ce qui concerne les appels vers les numéros spéciaux (numéros commençant par 08) portés sortant de son réseau, cette prestation était initialement facturée (facturation à l'appel) par l'opérateur attributaire à l'opérateur receveur. Néanmoins, afin de favoriser le développement du routage direct à destination des numéros spéciaux portés, les opérateurs ont acté<sup>18</sup> le principe d'appliquer, depuis le 1<sup>er</sup>

---

<sup>18</sup> Le principe de modifier le sens de la facturation par l'opérateur attributaire de la prestation de préfixage des appels à destination des numéros de service à valeur ajoutée (SVA) portés sortants a été acté lors de la rencontre multilatérale du groupe portabilité fixe (GPF) en date du 20 juillet 2011. Les opérateurs ayant répondu à la consultation publique ont

janvier 2012 et de manière simultanée pour l'ensemble des opérateurs attributaires de numéros de SVA, la facturation de cette prestation de préfixage à l'opérateur appelant et non plus à l'opérateur receveur du numéro porté.

### II.7.3. Obligation d'information par l'opérateur receveur

L'article D. 406-19 du CPCE précise le rôle majeur d'information de l'opérateur receveur vis-à-vis des opérateurs concernés par le portage du numéro fixe et les opérateurs de routage direct. En effet, cet article dispose que : « II. - *L'opérateur receveur informe l'opérateur attributaire et l'opérateur donneur du portage du numéro. L'opérateur receveur transmet à tous les opérateurs les informations relatives aux numéros portés dont il est le receveur ainsi que l'identification des préfixes de portabilité.* »

L'opérateur receveur doit ainsi, d'une part, s'adresser à l'opérateur donneur et éventuellement à l'opérateur attributaire (lorsque celui-ci est distinct des deux autres) afin de mettre en œuvre le portage du numéro dans les délais prévus et déclencher la résiliation de l'ancien contrat de manière concomitante et, d'autre part, informer de manière efficace les autres opérateurs pour qu'ils mettent à jour leurs bases de routage.

Les opérateurs receveurs de numéros fixes portés ont ainsi la possibilité d'informer les opérateurs concernés par le portage (opérateur donneur et opérateur attributaire) et les opérateurs de routage direct par le biais d'annonces *via* l'APNF. La transmission des informations techniques liées à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe permet notamment aux opérateurs de routage direct de mettre à jour leurs bases internes de routage, afin de respecter leur obligation de qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.

## III. DESCRIPTION DU PROCESSUS CIBLE DE CONSERVATION DU NUMERO FIXE

L'Autorité considère que la conservation des numéros fixes demeure, tout comme son équivalent mobile, un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché, nécessitant le renforcement d'un processus souple, rapide et simple pour l'abonné.

A cette fin – et à la différence d'un changement classique d'opérateur –, la mise en œuvre d'une demande de conservation du numéro fixe nécessite une coordination et des processus communs entre les opérateurs concernés par son traitement.

Les paragraphes ci-après ont pour objet d'explicitier les dispositions relatives au processus prévu pour la conservation des numéros fixes sur l'ensemble du territoire français. 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 conservation du numéro fixe, d'autre part.

### III.1. Du point de vue des abonnés

Du point de vue de l'abonné, la conservation du numéro fixe se déroule en quatre étapes distinctes qui sont :

- l'accès aux informations préalables en matière de conservation du numéro fixe ;
- la phase de demande de conservation du numéro fixe auprès de l'opérateur receveur ;
- la phase de suivi de la demande correspondant à la confirmation de la validité de la demande et sa planification par les opérateurs concernés ;

---

confirmé leur accord ; l'un d'entre eux a néanmoins précisé que les opérateurs attributaires de numéros SVA portés pourraient être amenés à renoncer à appliquer cette facturation si les montants étaient trop minimes.

- la phase de portage correspondant à la mise en service 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 et les autres opérateurs.

### III.1.1. Les informations préalables

En application notamment du n du I de l'article L.33-1 du CPCE, les opérateurs fixes mettent en place le dispositif nécessaire (brochures, conditions générales de vente, site internet, espace client internet, etc.) permettant à tout abonné, résidentiel ou non résidentiel, de connaître les modalités lui permettant d'exercer son droit à la conservation du numéro fixe, et notamment :

- le principe de simple guichet selon lequel l'abonné formule sa demande de conservation du numéro fixe directement auprès du nouvel opérateur (opérateur receveur) ; il ne doit donc pas résilier son contrat auprès de l'ancien opérateur sous peine de subir une interruption de service ;
- le portage effectif du numéro fixe entraîne la résiliation concomitante du contrat liant l'abonné fixe à son ancien opérateur (opérateur donneur) en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, en dehors des possibilités de conservation partielle du parc de numéros fixes sur le marché entreprise ;
- les modalités d'accès au RIO fixe ;
- les modalités d'accès aux informations techniques et contractuelles relatives à l'installation de l'abonné ;
- le délai global de mise en œuvre de la demande de conservation du numéro fixe, qui est au maximum de trois jours ouvrables sur le marché grand public et sept jours ouvrables sur le marché entreprise, soit un jour ouvrable à compter de la confirmation de l'éligibilité de la demande par l'opérateur donneur, sous réserve de la disponibilité de l'accès au service fixe et sauf demande expresse de l'abonné.

### III.1.2. La souscription à une offre avec demande de conservation du numéro fixe

#### - ***Les éléments nécessaires au traitement d'une demande***

L'abonné fixe doit fournir deux informations au nouvel opérateur (opérateur receveur) au moment de la demande de conservation du numéro fixe :

- le numéro de téléphone fixe objet de la demande ;
- le RIO fixe correspondant à ce numéro ; le RIO fixe doit être impérativement fourni par l'abonné grand public mais peut également être exigé pour un abonné entreprise.

#### - ***Les modalités d'accès au RIO fixe***

Le RIO fixe étant une donnée technique indispensable au processus de conservation du numéro fixe, l'Autorité impose aux opérateurs fixes des obligations strictes relatives à la mise à disposition de ce code aux abonnés fixes.

Ainsi, les opérateurs grand public transmettent à leurs abonnés les RIO fixes *via* deux serveurs vocaux d'informations sur la conservation du numéro fixe, selon les modalités suivantes :

- le premier serveur vocal est accessible gratuitement en appelant le numéro à fonctionnalité banalisée « 3179 » depuis la ligne fixe de l'abonné. Dans le cas où plusieurs numéros fixes lui ont été affectés, l'abonné choisit d'abord le numéro fixe pour lequel il souhaite obtenir le RIO. Le RIO lui est ensuite diffusé par un message vocal puis, s'il le souhaite, confirmé par écrit, *via* le canal de son choix (courriel, SMS ou courrier) ;

- le second serveur vocal est accessible depuis n'importe quelle ligne, par un numéro gratuit et spécifique à chaque opérateur. L'abonné est invité à saisir le numéro fixe pour lequel il souhaite obtenir un relevé d'identité opérateur. Le RIO est ensuite envoyé par SMS ou courriel à l'abonné, au numéro de mobile ou à l'adresse électronique préalablement associés à l'abonné.

Afin de maximiser la portée utile de ces deux serveurs vocaux, les opérateurs sont invités :

- d'une part, à utiliser les adresses électroniques désignées par les abonnés pour les contacter, et non les adresses électroniques éventuellement attribuées par défaut par l'opérateur lors de la souscription de l'abonné à son offre ;
- d'autre part, à faire leurs meilleurs efforts pour collecter les numéros de mobile de leurs abonnés fixes, c'est-à-dire en prévoyant la collecte de cette information lors de la souscription et en facilitant sa mise à jour ultérieure.

L'obtention du RIO doit être garantie par un moyen alternatif au mode de diffusion nominal, pour tout contrat actif ou résilié depuis moins de quarante jours. Le RIO doit notamment pouvoir être obtenu par courrier, sur simple demande de l'abonné auprès du service client de l'opérateur. Dans ce cas, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

Par ailleurs, les abonnés entreprise peuvent également obtenir le RIO associé à chaque numéro fixe qui leur est affecté. Ce code est utile, notamment lorsque l'abonné fixe souhaite récupérer l'un de ces numéros fixes sur un contrat grand public, ou lorsque l'abonné dispose d'un contrat de type « petit professionnel ». En ce qui concerne les segments d'abonnés entreprise pour lesquels l'opérateur recourt systématiquement au RIO pour vérifier l'éligibilité des demandes de conservation du numéro fixe sortante, par exemple pour les abonnés « petits professionnels », les opérateurs mettent préalablement les RIO à disposition de ces abonnés, soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par le réseau internet, lorsqu'il existe, soit par une mention accompagnant le support de facturation.

En ce qui concerne les segments d'abonnés entreprise pour lesquels l'opérateur n'exige pas de RIO pour vérifier l'éligibilité des demandes de conservation du numéro fixe sortante, les RIO sont transmis aux abonnés sur demande par courriel, dans un délai de 3 jours ouvrés.

- ***Les modalités d'accès aux informations techniques et contractuelles relatives à l'installation de l'abonné***

Les opérateurs entreprise mettent à disposition de leurs abonnés la liste exhaustive des numéros fixes qui ont été affectés à l'abonné dans le cadre de son contrat, en particulier les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation, soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par l'internet, lorsqu'il existe, soit par une mention accompagnant le support de facturation.

Une adresse électronique de contact est également mise à disposition des abonnés dans les mêmes conditions. Sur demande à cette adresse, l'opérateur entreprise transmet à son abonné, dans un délai de 3 jours ouvrés, d'une part, des informations techniques relatives à son installation, à savoir :

- la liste des types et références d'accès (dégrouper, vente en gros de l'abonnement, numéro de prestation de gros sous-jacent, ND, etc.) support à la fourniture du service téléphonique pour ses numéros fixes, lorsque la fourniture du service téléphonique est associée à la fourniture d'un accès ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique ;

et, d'autre part, des informations contractuelles suivantes relatives aux conditions de sortie du contrat :

- la date de fin d'engagement pour les contrats assortis d'une durée minimale d'engagement non révolue à la date de consultation de ces informations ;
- la date de fin de contrat pour les contrats conclus pour une durée initiale et reconductibles tacitement à chaque échéance, ainsi que les conditions de reconduction tacite du contrat, lorsqu'une telle clause existe ;
- le délai de prévenance pour la dénonciation du contrat, lorsqu'il existe.
- ***L'information par l'opérateur receveur***

L'abonné fixe présente une demande de conservation du numéro fixe auprès de l'opérateur vers lequel il souhaite faire porter son numéro (opérateur receveur). Après avoir été informé par l'opérateur receveur des conséquences de sa demande de conservation du numéro et des modalités d'acceptation de celle-ci, l'abonné le mandate pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires au traitement de sa demande. L'opérateur receveur se charge alors, pour le compte du demandeur, de l'ensemble des modalités de mise en œuvre de sa demande auprès de l'opérateur donneur et des autres opérateurs, permettant *in fine* le portage du numéro fixe et la résiliation concomitante du contrat par l'ancien opérateur. L'opérateur receveur est donc le seul interlocuteur de l'abonné concernant sa demande de conservation.

L'opérateur receveur fournit à l'abonné fixe, au minimum, les informations suivantes :

- le droit à la conservation du numéro fixe est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le ou les numéro(s) fixe(s) objet(s) de la demande doit(doivent) avoir été actif(s) chez l'opérateur donneur dans les quarante jours calendaires précédant la demande ;
- la demande de conservation du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté ;
- la résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, prend effet avec le portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- à titre dérogatoire, un abonné fixe entreprise a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble des numéros qui lui sont affectés, en spécifiant explicitement à celui-ci sa volonté de maintenir l'ensemble des autres numéros fixes chez l'opérateur donneur. L'opérateur receveur informe alors l'abonné fixe que cette demande sera transmise par ses soins à l'opérateur donneur ;
- la date et la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue, l'opérateur receveur fournit à l'abonné une estimation de la date du portage. Dans tous les cas, sauf demande expresse de l'abonné fixe, le portage intervient dans un délai maximum de 3 jours ouvrables sur le marché grand public et sept jours ouvrables sur le marché entreprise, sous réserve de la disponibilité de l'accès. Lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétractation ou de renonciation en application du code de la consommation, par exemple à la suite d'une vente à distance, le délai de portage ne court qu'à partir de l'expiration du délai prévu par ce droit ou de la renonciation à ce droit par l'abonné.

- ***Les modalités de refus d'une demande par l'opérateur receveur***

Tout abonné fixe peut, en principe, changer d'opérateur en conservant son numéro fixe. Il convient toutefois de prendre en compte certaines situations pour lesquelles la conservation du numéro n'est pas envisageable. Les motifs de refus par l'opérateur receveur doivent ainsi être limités aux cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de conservation du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de conservation du numéro fixe doit comporter l'ensemble des informations nécessaires, notamment :
  - o le numéro fixe objet de la demande ;
  - o le RIO fixe correspondant :
    - le RIO fixe doit être impérativement fourni par l'abonné grand public, car ce code est indispensable à toute conservation du numéro fixe sur ce marché ;

- le RIO fixe peut également être exigé par l'opérateur receveur pour un abonné entreprise, notamment dans le cas où la conservation du numéro fixe implique un opérateur grand public ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de conservation du numéro fixe doit notamment respecter les contraintes géographiques, en application des règles du plan national de numérotation en vigueur ;
- incapacité technique : la demande de conservation du numéro fixe doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de l'opérateur. Par exemple, il n'est pas possible de conserver des numéros non géographiques (numéros commençant par 09) sur le réseau téléphonique commuté (RTC). Les opérateurs sont invités à valider ces cas particuliers auprès de l'Autorité, qui considère que ceux-ci ne peuvent être que transitoires. En effet, pour ne pas contraindre la liberté de choix des utilisateurs, il est souhaitable qu'à terme, tous les numéros fixes puissent être portés sur tous les types d'accès fixes.

### III.1.3. Le suivi de la demande de conservation du numéro fixe

A la suite d'une demande de conservation du numéro formulée par l'abonné fixe, l'opérateur receveur doit envoyer la demande de portage à l'opérateur donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

#### - *Les causes d'inéligibilité d'une demande*

L'opérateur donneur doit contrôler la demande de portage du numéro fixe. Le contrôle du RIO fixe par l'opérateur donneur est systématique pour les abonnés grand public et optionnel pour les abonnés entreprise.

Les seuls motifs légitimes d'inéligibilité sont les suivants :

- données incomplètes ou erronées :
  - absence du numéro fixe objet de la demande ;
  - absence du RIO fixe pour les segments de marché où il est exigé (cf. II.2.2) ;
  - transmission d'un RIO fixe invalide pour les segments de marché où il est exigé;
- numéro fixe inactif depuis plus de quarante jours : le numéro fixe objet de la demande doit être actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci : l'opérateur donneur doit donc prendre l'ensemble des dispositions techniques nécessaires lui permettant d'assurer la conservation des numéros fixes ayant été inactivés depuis moins de quarante jours. L'Autorité précise que l'ensemble des numéros affectés à un abonné dans le cadre de son contrat peuvent faire l'objet d'une conservation du numéro fixe, durant la durée du contrat et jusque quarante jours au-delà, quelle que soit l'état de ces numéros (numéros suspendus pour impayés, réservés mais non utilisés, etc.). L'Autorité rappelle en particulier que l'exercice du droit de conservation du numéro ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné ;
- demande en cours : le numéro fixe objet de la demande ne doit pas déjà faire l'objet d'une demande de portage déclarée éligible. L'Autorité précise cependant que la transmission, par un opérateur, d'une demande de conservation du numéro sans mise en œuvre effective du portage dans un délai raisonnable ne doit pas être un moyen de « préempter » un abonné, en rendant impossible la conservation du numéro fixe vers un autre opérateur, dans la mesure où l'opérateur receveur engage sa responsabilité lorsqu'il envoie une telle demande.

Deux situations peuvent alors se présenter, selon que la demande de l'abonné est éligible ou non :

- si les conditions sont remplies, la demande de l'abonné est validée par l'opérateur donneur qui notifie l'éligibilité à l'opérateur receveur afin de finaliser le traitement de la demande ;
- à l'inverse, si l'une des conditions n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'inéligibilité à l'opérateur receveur, en détaillant le motif. L'abonné est informé par ce dernier, dans les meilleurs délais, du motif d'inéligibilité de sa demande et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe ; sa demande de conservation du numéro est alors annulée.

L'opérateur receveur informe l'abonné fixe des conséquences de l'inéligibilité de sa demande, sur le nouveau contrat auquel celui-ci a souscrit. En effet, l'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe conduit au maintien du contrat avec l'ancien opérateur, dans la mesure où le portage effectif ne peut pas avoir lieu. Ainsi, si le nouvel opérateur maintient son contrat malgré l'échec de la demande de conservation du numéro fixe, l'abonné fixe risque de devoir supporter un abonnement chez les deux opérateurs en même temps.

#### - *Les messages d'information harmonisés*

L'abonné grand public est informé de l'avancée du traitement de sa demande de conservation du numéro fixe par une série de messages harmonisés, transmis à l'abonné par courriel ou SMS.

Ces messages visent principalement à confirmer à l'abonné la prise en compte de sa demande ; d'une part, par l'opérateur qu'il rejoint (opérateur receveur) et, d'autre part, par l'opérateur qu'il quitte (opérateur donneur).

Le contenu des messages, l'identité de l'opérateur émetteur et l'élément déclencheur de l'envoi sont détaillés dans l'annexe de la présente décision.

#### - *Les modalités d'annulation de la demande de conservation du numéro fixe*

L'abonné fixe peut annuler la demande de conservation du numéro fixe qu'il a formulée auprès de l'opérateur receveur. Cette annulation n'est recevable que si elle est formulée par l'abonné fixe auprès de l'opérateur receveur au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue du portage, lorsqu'une telle date a été communiquée à l'abonné.

Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue, l'opérateur receveur accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

L'annulation de la demande de conservation entraîne le maintien du numéro et du contrat de l'abonné chez l'opérateur donneur, mais n'entraîne pas nécessairement l'annulation du contrat liant l'abonné à l'opérateur receveur. Avant de prendre en compte la demande d'annulation, l'opérateur receveur informe donc l'abonné fixe des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat.

### III.1.4. Le jour du portage du numéro fixe

Le jour du portage effectif du numéro, après avoir éventuellement branché le matériel mis à disposition par son nouvel opérateur (par exemple sa nouvelle « box »), l'abonné fixe peut téléphoner, grâce à sa nouvelle offre et 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 de téléphonie fixe (appels entrants et sortants), que ce soit chez l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur.

Sur ce point, l'Autorité a souhaité que la durée d'interruption de service soit la plus courte possible pour les abonnés et homogène quels que soient les opérateurs concernés. La décision n° 2009-0637 prévoyait la

réduction de ce délai maximal d'interruption de service à quatre heures dès le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Cet objectif est maintenu, en cohérence avec le dispositif jumeau de conservation du numéro mobile.

### III.1.5. L'indemnisation de l'abonné en cas de retard ou d'abus

Au terme de la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires, est prévu le droit à indemnisation de l'abonné fixe en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de sa demande de conservation du numéro fixe. Ces situations ont été précisées par l'Autorité au point II.6 de la présente décision.

L'abonné fixe s'adresse au nouvel opérateur (opérateur receveur) en cas de retard et à son opérateur habituel (opérateur donneur) en cas de portage réalisé à son insu (abus de portage), afin de résoudre l'incident et faire valoir son droit à indemnisation.

L'article D. 406-18 du CPCE précise en outre que « [...] *Les contrats de services de communications électroniques prévoient les compensations ou formules de compensations applicables lorsque la prestation de conservation du numéro n'a pas été réalisée dans les conditions prévues aux précédents alinéas. [...]* ».

## III.2. Du point de vue des opérateurs

Dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe, les opérateurs concernés par une opération de portage doivent nécessairement communiquer selon un protocole commun dont l'objet est de permettre sa réalisation.

A cette fin, chaque opérateur concerné par la réalisation d'une opération de portage (opérateur receveur, opérateur donneur et opérateur attributaire lorsque celui-ci est distinct) doit effectuer des opérations nécessaires à une bonne qualité de service du point de vue de l'abonné le jour effectif du portage.

### III.2.1. Les échanges entre opérateurs

#### - *Le guichet unique opérateur pour le traitement des conservations du numéro fixe*

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

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

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

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

- *L'utilisation d'une procédure commune aux opérateurs concernés*

Les opérateurs concernés par le traitement d'une demande de conservation du numéro fixe sont invités à utiliser les protocoles communs de conservation du numéro fixe afin de réaliser les opérations de portage dans les meilleures conditions. Ces dispositifs visent à remplacer les procédures jusque-là gérées de manière bilatérale et souvent manuelle (fax, courriel) par des protocoles automatisés (interfaces informatiques) convenus et validés entre les parties impliquées. De tels échanges doivent permettre le traitement de la demande de conservation et son suivi jusqu'au portage effectif du numéro ; ils peuvent prévoir notamment l'envoi de comptes rendus de réalisation tout au long des différentes étapes de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe.

L'Autorité considère que les protocoles développés dans une logique multilatérale et symétrique par les opérateurs fixes représente le mode de traitement le plus efficace des demandes de conservation du numéro et une meilleure garantie du respect des obligations liées à celles-ci. En outre, l'Autorité rappelle que les opérateurs qui ont implémenté ces outils mais subissent un mode de traitement inefficace de la conservation du numéro fixe en raison d'un opérateur tiers sont légitimes à facturer les opérations correspondantes, dans les conditions prévues par la décision n° 2011-1470 précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros fixes. Les opérateurs sont ainsi encouragés à poursuivre le développement des interfaces techniques communes à l'ensemble des opérateurs et entièrement automatisées, similaires dans le principe au mode de gestion choisi par les opérateurs mobiles dans le cadre du traitement des demandes de conservation des numéros mobiles.

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

Les conventions entre opérateurs prévoient également les modalités relatives à la parution du numéro de l'abonné à l'annuaire universel, permettant d'assurer la parution du numéro sans interruption entre les opérateurs donneur et receveur. Les opérateurs doivent prévoir en outre les modalités de restitution des numéros auprès des opérateurs attributaires, quarante jours après la résiliation d'un contrat par un abonné sans demande de conservation du numéro ou après un déménagement vers une autre zone géographique.

- **Rôle de l'entité centrale APNF**

L'APNF met à disposition les outils évoqués dans le précédent paragraphe.

Cette solution centralisée permet de :

- traiter de manière automatisée les échanges entre opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portage « sèche » ;
- référencer les numéros fixes portés au sein d'une base de données de référence, permettant d'optimiser le routage du trafic à destination de ces numéros et permettre la prise en compte du portage des numéros dans la facturation entre opérateurs tiers.

L'Autorité a soutenu les travaux des opérateurs pour la création d'une telle architecture technique, solution indispensable dans un marché comprenant de nombreux acteurs, et qui accroît l'efficacité dans les échanges entre opérateurs à la suite d'une demande de conservation du numéro fixe. Cette architecture est, par ailleurs, adaptée à l'entrée de nouveaux opérateurs fixes.

Ainsi, tout opérateur attributaire ou exploitant de ressources de numérotation est invité à devenir membre de cette entité commune. C'est la raison pour laquelle l'Autorité tient à rappeler que, dans la mesure où cette entité a pour mission d'accomplir des opérations permettant le traitement des demandes de conservation des numéros fixes, les opérateurs veillent au respect par cette entité des obligations qui leur incombent en matière de conservation du numéro au titre du CPCE et de la présente décision, et en particulier l'obligation de tarifs d'accès et d'interconnexion reflétant les coûts correspondants.

Par ailleurs, l'Autorité participe aux conseils d'administration et à l'assemblée générale de l'APNF en tant qu'observateur et veille à ce que cette entité fournisse ces prestations de manière non discriminatoire et ne crée pas de barrière artificielle à l'exercice d'une concurrence loyale entre les opérateurs fixes.

III.2.2. L'information préalable en matière de conservation du numéro fixe

- **Le RIO fixe**

Afin que l'abonné fixe puisse exercer son droit à la conservation du numéro, les opérateurs fixes associent à chaque numéro fixe actif un RIO fixe au plus tard le lendemain de l'activation du numéro fixe. Toute modification ultérieure du RIO fixe par l'opérateur à la suite d'une évolution du contrat doit être mise à disposition de l'abonné fixe au plus tard le lendemain de cette modification.

Les champs composant ce code sont encadrés. L'Autorité estime ainsi pertinent de structurer le RIO fixe comme son équivalent mobile, soit quatre champs avec la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC ». En effet, dans le contexte de convergence progressive des processus de conservation des numéros fixes et mobiles, il n'est pas exclu qu'à terme les mêmes systèmes soient utilisés indifféremment pour toute demande. La structure des champs est détaillée ci-après :

- champ « OO » : champ codé sur deux caractères alphanumériques identifiant l'opérateur donneur : ces codes seront gérés et attribués par l'Autorité conformément aux règles définies dans le cadre d'une décision ultérieure prise en application de l'article L. 44 du CPCE ;
- champ « Q » : champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à un indicateur propre à l'opérateur donneur ;
- champ « RRRRRR » : champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence associée au numéro fixe pour l'opérateur donneur ;
- champ « CCC » : champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro fixe de l'abonné fixe et les trois premiers champs du RIO fixe. L'algorithme utilisé pour le calcul de ces trois caractères est le même que celui qui est utilisé pour le RIO mobile.

Le RIO fixe permet une meilleure identification de l'opérateur donneur, du numéro fixe et du contrat de service qui lui est attaché, durant le processus d'exécution de la demande de conservation du numéro entre les opérateurs. Il protège également l'ensemble des acteurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro faisant l'objet du portage, grâce à une clé permettant de vérifier la cohérence du numéro fixe et du RIO fixe.

Par ailleurs, l'Autorité estime nécessaire et raisonnable d'imposer des obligations de qualité de service en ce qui concerne les conditions de mise à disposition du RIO fixe.

- *Les informations techniques et contractuelles relatives à l'installation de l'abonné*

Les opérateurs entreprise mettent à disposition de leurs abonnés les informations techniques et contractuelles dans les conditions définies au paragraphe III.1.2. Ils mettent en particulier à disposition des abonnés une adresse électronique de contact destinée à recueillir les demandes d'information, et prévoient les moyens nécessaires à leur satisfaction dans un délai de trois jours ouvrés.

III.2.3. La prise en compte d'une demande de conservation du numéro fixe par l'opérateur receveur

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

- le numéro fixe (voire plusieurs sur le marché entreprise) ;
- le RIO fixe – obligatoire pour les abonnés grand public, facultatif pour les abonnés entreprise ;
- la date et l'heure souhaitées pour le portage du numéro, lesquelles ont été convenues avec l'abonné lorsque cela est possible, en tenant compte des délais en vigueur relatifs à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe ;
- les autres informations éventuelles nécessaires au traitement de la demande de souscription avec conservation du numéro.

L'opérateur receveur doit envoyer les informations nécessaires à l'opérateur donneur le jour-même de l'acceptation de la demande de l'abonné, dans la majorité des cas, et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.

L'opérateur receveur peut, par ailleurs, être amené à préciser à l'opérateur donneur s'il souhaite valider les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné et à la liste exhaustive des numéros attribués et réservés, lorsque celles-ci sont nécessaires au traitement de la demande de souscription de la demande avec conservation du numéro.

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

En conséquence, l'Autorité estime que les opérateurs doivent prévoir dans leurs processus de conservation du numéro fixe les modalités pratiques d'échanges de l'information liée aux numéros affectés à l'abonné et à l'identification de l'installation dans le cadre du traitement d'une demande de conservation du numéro fixe. Ils doivent notamment s'assurer que ces informations sont échangées dans des délais compatibles avec la réponse d'éligibilité de la demande de conservation du numéro fixe par l'opérateur donneur.

En ce qui concerne un abonné grand public, l'information relative à l'identification de l'installation doit permettre l'identification de l'accès support du service associé au numéro fixe objet de la demande, laquelle est parfois nécessaire à l'opérateur receveur lorsque son offre de service est basée sur le même support

physique que l'offre de service proposée par l'opérateur donneur. Pour ce faire, les opérateurs fixes grand public mettent en œuvre le système d'identification de l'accès au numéro dans les conditions définies au paragraphe II.4.

#### III.2.4. Le contrôle de la demande par l'opérateur donneur

##### - *La validation de l'éligibilité*

En dehors des causes d'inéligibilité listées au point III.1.3 de la présente décision, l'opérateur donneur peut être amené à refuser une demande dans quelques cas très particuliers, après accord avec l'opérateur receveur, notamment lorsque la demande concerne :

- un numéro technique utilisé en interne au réseau de l'opérateur ; celui-ci n'est en général pas connu de l'abonné et ne lui est pas contractuellement « affecté » ;
- un numéro concerné par une procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;
- un numéro concerné par une suspension à la suite de la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire ;
- un numéro lié à un abonnement temporaire : il s'agit d'un numéro affecté à l'abonné pour quelques heures ; par exemple dans le cadre d'un service de téléconférence, un numéro peut être « affecté » à divers abonnés pendant l'usage du service sur une période déterminée.

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

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

- l'existence de créances ou de contentieux avec l'abonné ;
- une demande de conservation partielle des numéros fixes de l'abonné ;
- l'absence de transmission du mandat de conservation du numéro fixe autre que le RIO par l'opérateur receveur.

##### - *La validation de la date convenue du portage*

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

L'opérateur donneur peut néanmoins demander une modification de la date et heure souhaitées par l'opérateur receveur pour le portage du numéro, dans la mesure où il ne remet pas en cause l'éligibilité de la demande et vise avant tout à faciliter le bon déroulement de la conservation du numéro fixe entre les parties concernées ; les causes de modification sont en général de nature technique :

- le non-respect d'un délai minimum pour la mise en œuvre de la conservation du numéro ; dans ce cas de figure, l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut demander une modification de la date et heure convenues pour le portage du numéro, dans le respect du délai maximum de trois jours ouvrables sur le marché grand public et sept jours ouvrables sur le marché entreprise, sauf demande expresse de l'abonné ;
- un jour et une heure de conservation du numéro fixe demandés par l'opérateur receveur non prévus ; l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut proposer de nouvelles date et heure pour le

portage du numéro, compatibles avec les créneaux prévus dans la convention entre opérateurs, dans la mesure où elles respectent le délai maximum de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe.

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

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

Par ailleurs, les opérateurs concernés par une opération de portage peuvent convenir de créneaux exceptionnels pour la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe pour les abonnés entreprise, lorsqu'elle concerne par exemple un nombre important de numéros à porter, des sites sensibles (hôpitaux, sites sécurisés, etc.) ou des installations générant un fort trafic. Ce type de conservation du numéro fixe peut entraîner un rallongement des délais de mise en œuvre, pour lequel l'abonné aura donné son accord exprès. Les opérateurs peuvent, en outre, être amenés à prévoir des modalités de retour arrière, en cas de problème de fonctionnement à la suite d'un portage. Le cas échéant, l'opérateur receveur doit s'assurer que les opérateurs tiers en sont informés (au-delà des opérateurs concernés par le portage), dans la mesure où cette information peut avoir des conséquences sur le bon acheminement des communications à destination de l'abonné concerné.

#### - *Les délais de transmission de la réponse*

A la suite de la réception de la demande transmise par l'opérateur receveur, l'opérateur donneur vérifie l'éligibilité de cette demande et renvoie sa réponse à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais, c'est-à-dire le lendemain dans la majorité des cas, et au plus tard le surlendemain.

Afin d'être en mesure de communiquer une date prévisionnelle de portage à l'abonné, au moment de la demande de conservation du numéro fixe, le délai alloué à l'opérateur donneur pour répondre sur l'éligibilité de la demande est nécessairement fixe. Ce délai est limité à deux jours ouvrables pour les abonnés grand public et six jours ouvrables pour les abonnés entreprise.

Le portage effectif du numéro fixe intervient après l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation d'éligibilité de la demande de portage, dans un délai maximum d'un jour ouvrable, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure, et sous réserve de la disponibilité de l'accès.

Les opérateurs fixes peuvent déléguer, sous leur responsabilité, à une société tierce la mise en œuvre de tout ou partie de leurs obligations en matière de conservation du numéro fixe. Dès lors, cet opérateur doit communiquer à l'Autorité, à sa demande et dans le délai qu'elle précise, le contrat qui régit la fourniture de ces prestations par cette société tierce.

- ***Les risques associés à la reconquête d'un abonné à la suite d'une demande de conservation du numéro fixe ou de la demande de RIO fixe***

Lors de sa mise en œuvre pratique, la conservation du numéro fixe induit un échange d'informations entre opérateurs receveur et donneur à la suite de la demande d'un abonné. Ainsi, le processus 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 conservation du numéro), 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 conserver son numéro et donc de résilier le contrat afférent à la ligne associée au numéro fixe, objet de la demande de conservation.

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 conservation du numéro fixe 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 à la suite d'une demande de portage, et ce avant le portage effectif du numéro fixe ; ces informations doivent uniquement permettre de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l'abonné à l'opérateur donneur.

Par ailleurs, la mise à disposition du RIO fixe n'a pas pour but d'être utilisé en tant qu'instrument d'information ou dans un but commercial, comme par exemple, la détection d'un abonné envisageant de quitter son opérateur, ce qui constituerait un usage abusif de cette fonctionnalité.

### III.2.5. Le jour du portage du numéro

- ***Les opérations nécessaires au portage du numéro***

Trois opérations distinctes sont nécessaires le jour du portage du numéro fixe et sont conditionnées à la disponibilité de l'accès support au service proposé par l'opérateur receveur :

- 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, depuis le réseau fixe de l'opérateur receveur. Par ailleurs, dès lors qu'elle est acceptée par l'opérateur receveur, la conservation du numéro doit s'appliquer tant au trafic entrant que sortant. En particulier, l'opérateur receveur fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par la ligne de l'abonné soit le numéro porté, à moins que l'abonné ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro dont il est affectataire. En effet, lorsque l'opérateur receveur attribue un nouveau numéro en sus du numéro objet de la demande de conservation et que le numéro d'identification de la ligne appelante transmis n'est pas le numéro objet de la demande, cela peut entraîner une perturbation du fonctionnement de certains services supplémentaires utilisés par les correspondants appelés (gestion des listes blanches/noires, identification des appels malveillants, rappel du dernier appelant, etc.), ainsi que des systèmes combinant l'identification de la ligne appelante à des bases de données relatives à l'abonné. En conséquence, l'Autorité estime que, lorsque l'opérateur receveur affecte plusieurs numéros à son abonné fixe pour une même ligne, il doit faire en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro porté, à moins que l'abonné ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro dont il est affectataire.
- mise à jour des informations relatives au routage des appels à destination du numéro porté par l'opérateur attributaire et les opérateurs de routage direct : d'une part, pour les opérateurs appelants optant pour le routage indirect des appels à destination des numéros fixes portés, 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 ; à l'issue de cette étape, l'abonné a la possibilité de recevoir des appels émis par les opérateurs appelants utilisant le routage indirect, sur le réseau fixe de l'opérateur receveur ; d'autre part, les opérateurs de routage direct mettent à jour les informations relatives au routage des appels à destination des numéros portés ; à l'issue de cette étape, l'abonné a la possibilité de recevoir des appels émis par les opérateurs appelants utilisant le routage direct, sur le réseau fixe de 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.

- ***Le délai d'interruption de service au moment du portage***

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

Afin d'assurer la même qualité de service de l'acheminement des appels à destination des numéros fixes, qu'ils soient portés ou non, et d'offrir une durée d'interruption de services acceptable pour l'abonné le jour du portage, et ce, en corrélation avec la capacité technique des opérateurs fixes, l'Autorité a maintenu la durée maximale d'interruption de service en émission ou en réception le jour du portage en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, soit un maximum de quatre heures.

Dans les faits, il est nécessaire de distinguer les appels sortants, les appels entrants ainsi que le type de support physique associé à l'offre de service de l'opérateur receveur. Le délai d'interruption s'applique en particulier pour la réception des communications à destination du numéro en cours de portage. En émission, il est souvent possible d'émettre un appel avant le portage effectif, dès lors que l'offre de service est activée par l'opérateur receveur.

L'Autorité rappelle que, le jour du portage, les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe. En tout état de cause, la durée d'interruption de service ne doit pas dépasser quatre heures, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012. L'Autorité invite les opérateurs proposant des offres de service reposant sur une offre d'accès sans date de livraison convenue (exemple du dégroupage) à renforcer les modalités de mise en œuvre de ces offres (connaissance d'une date convenue de livraison de l'accès et communication en temps réel de la livraison de la conservation du numéro fixe) afin de respecter ce délai.

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

- ***La résiliation du contrat de l'opérateur donneur***

L'opérateur auprès duquel le client souscrit un service de téléphonie fixe est, en vertu du principe de simple guichet, l'unique interlocuteur du client souhaitant la conservation du numéro fixe objet de la demande. Partant, c'est à cet opérateur receveur qu'incombe le soin de veiller au bon déroulement de l'ensemble du processus de conservation du numéro fixe.

En particulier, il revient à l'opérateur receveur de transmettre à l'opérateur donneur les informations qui lui seront nécessaires pour le déclenchement de la résiliation. Cette communication est indispensable ; l'opérateur donneur se basera en effet sur la date et l'heure du portage transmis par l'opérateur receveur pour acter la demande de résiliation.

Pour garantir au processus de conservation du numéro fixe la fluidité nécessaire à son bon fonctionnement, cette transmission d'informations entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur ne saurait avoir lieu plus d'un jour ouvrable après que le client a formulé, auprès de l'opérateur receveur, sa demande de conservation du numéro fixe. Si le client a exprimé, auprès de l'opérateur receveur, le souhait de porter son numéro fixe à une date ultérieure, l'opérateur receveur veille à ce que cette demande soit satisfaite.

En outre, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe doit tenir compte de la nécessité d'assurer une « *continuité du service fourni à l'abonné* ». Cette continuité de service est essentielle pour ne pas dissuader les abonnés de faire usage de leur droit à la conservation de leur numéro fixe. En ce sens, la mise en œuvre de cette continuité doit respecter les exigences suivantes :

- la demande de conservation du numéro fixe par l'abonné exprime sa volonté de mettre un terme à l'engagement qui le lie jusqu'alors avec son opérateur (« opérateur donneur ») ;
- lorsque le respect d'un délai de préavis de résiliation est prévu dans le contrat de communications électroniques, la demande de conservation du numéro fixe de la part de l'abonné doit en tenir compte ;
- dans le cas où la conservation du numéro fixe serait effective postérieurement à la date du terme du contrat alors même que l'abonné a formulé sa demande de conservation du numéro dans le respect du préavis contractuellement prévu, l'opérateur donneur doit prolonger le service au-delà de l'échéance prévue par le contrat portant sur le numéro fixe objet de la demande de portage pour garantir la continuité du service. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement de l'abonné ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle ;
- l'opérateur donneur doit poursuivre la fourniture du service sur le numéro fixe objet de la demande de portage jusqu'au moment de la survenance du portage effectif, dans les mêmes conditions contractuelles qu'initialement. A cette fin, les opérateurs sont invités à prévoir, dans leurs contrats, les conditions de cette éventuelle prolongation de service.

En tout état de cause, l'opérateur receveur n'est pas responsable du traitement des litiges éventuels liés à la résiliation du contrat de l'abonné avec son ancien opérateur.

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

### III.2.6. Après le portage du numéro

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

Les opérateurs fixes et mobiles doivent donc prendre toutes les dispositions nécessaires afin que l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fasse dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe. Les opérateurs qui choisissent le préfixage des appels, notamment à des fins de routage direct des communications à destination des numéros portés doivent donc s'assurer que leurs acheminements sont actualisés à l'occasion des opérations de portage. L'Autorité rappelle que la décision n° 2009-0637 a prévu cette obligation de résultat en matière de qualité de service de l'acheminement depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010.

**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 électroniques sur un accès mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 2°) Numéro fixe : numéro qui n'est pas un numéro mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation. Trois catégories peuvent être distinguées :
  - numéro fixe géographique (commençant par 01, 02, 03, 04, 05) ou numéro fixe non géographique (commençant par 09) ;
  - numéro spécial : numéro commençant par 08 ;
  - numéro court : numéro de format 3BPQ, 10YT ou 118XYZ.
- 3°) Opérateur : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.
- 4°) Opérateur fixe : opérateur attributaire de numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros fixes.
- 5°) Opérateur mobile : opérateur attributaire de numéros mobiles ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros mobiles.
- 6°) Abonné fixe : personne physique ou morale ayant souscrit au service fourni par un opérateur fixe et à laquelle a été affecté un ou plusieurs numéros fixes.
- 7°) Abonné entreprise : tout abonné fixe identifié par un numéro SIREN (système d'identification du répertoire des entreprises) ou un numéro de récépissé de déclaration en préfecture (associations) dans la base de données des abonnés de l'opérateur fixe ainsi que toute entité publique ou administration.
- 8°) Abonné grand public : tout abonné fixe ne répondant pas à la définition de l'abonné entreprise.
- 9°) Conservation ou portabilité d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur.
- 10°) Opérateur attributaire : opérateur fixe auquel a été attribué le numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro, conformément aux décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 11°) Opérateur receveur : opérateur fixe vers lequel le numéro fixe est porté.
- 12°) Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe est porté.

- 13°) Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- 14°) Date convenue de portabilité : date et heure demandées par l'opérateur receveur pour l'activation du portage ou date et heure négociées entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur, dans le respect des droits de l'abonné fixe.
- 15°) Préfixe de routage : préfixe de portabilité des numéros fixes défini dans les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation et identifiant l'équipement de commutation ou de routage de l'opérateur receveur vers lequel le numéro est porté.
- 16°) Numéro fixe actif chez un opérateur : tout numéro fixe affecté à un abonné fixe par cet opérateur, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur fixe ou à la demande de l'abonné fixe, dans le cadre d'un contrat en cours.
- 17°) Relevé d'identité opérateur fixe (« RIO fixe ») : code alphanumérique de 12 caractères attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la conservation des numéros fixes.
- 18°) Opérateur de routage direct : opérateur insérant le préfixe de routage lors de l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.
- 19°) Abus dans la prestation de conservation du numéro fixe : situation où l'abonné fixe perd l'usage de son numéro fixe à la suite d'un portage réalisé à son insu.
- 20°) Retard dans la prestation de conservation du numéro fixe : situation où l'abonné fixe constate un retard dans la mise en œuvre du portage par rapport à l'éventuelle date convenue de portage ou une incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ou l'absence de prise en compte d'une demande de conservation du numéro fixe formulée auprès de l'opérateur receveur.
- 21°) Disponibilité de l'accès : l'accès physique servant de support au service de téléphonie fixe sur le numéro à conserver et desservant le local de l'abonné est dit « disponible » lorsqu'il est effectivement raccordé au réseau de l'opérateur receveur.

## CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

### Article 2. - Dispositions générales

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

La demande de conservation du numéro fixe est adressée par l'abonné fixe à l'opérateur receveur. Cette demande ne peut qu'être associée à un contrat de service de communications électroniques chez l'opérateur receveur. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné fixe à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro objet de la demande. Cette résiliation est conditionnée au portage effectif dudit numéro fixe. Conformément à l'article L.44 du CPCE, la continuité de service est assurée jusqu'au portage effectif du numéro fixe, objet de la demande.

Un abonné entreprise, auquel ont été affectés 3 numéros ou plus, a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble de ces numéros, en lui spécifiant explicitement sa volonté de maintenir les autres numéros fixes chez l'opérateur donneur. Dans ce cas, l'opérateur receveur transmet cette demande de l'abonné fixe, conjointement à la demande de conservation du numéro fixe, à l'opérateur donneur, qui en tient compte.

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

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

L'opérateur receveur se charge, au titre du mandat qu'il a reçu de l'abonné fixe, d'agir au nom et pour le compte de celui-ci pour la mise en œuvre de la conservation du numéro et la résiliation de son ancien contrat auprès des opérateurs concernés. L'opérateur receveur est l'interlocuteur unique de l'abonné fixe concernant la demande de conservation du numéro fixe et son suivi jusqu'à la mise en œuvre effective de la demande.

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

Lorsque l'opérateur receveur affecte, en supplément du numéro porté, un ou plusieurs numéros à son abonné fixe pour une même ligne, cet opérateur fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro porté, à moins que l'abonné ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro dont il est affectataire.

La conservation des numéros courts est exclue du périmètre de la présente décision.

### **Article 3. - Inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe**

I. L'opérateur receveur prend en compte la demande de conservation du numéro fixe formulée par l'abonné fixe dès lors que :

- la demande de conservation du numéro fixe est présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par le titulaire du contrat ;
- la demande de conservation du numéro fixe comporte les informations suivantes :
  - o le numéro fixe objet de la demande ;
  - o le RIO fixe correspondant :
    - le RIO fixe doit être impérativement fourni par l'abonné grand public ;
    - le RIO fixe peut être exigé par l'opérateur receveur pour un abonné entreprise ;
- la demande de conservation du numéro fixe respecte les règles de gestion du plan national de numérotation, notamment certaines contraintes géographiques ;
- la demande de conservation du numéro fixe est assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de l'opérateur.

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

II. Le contrôle du RIO fixe par l'opérateur donneur est systématique pour les abonnés grand public et optionnel pour les abonnés entreprise : l'exigence du RIO fixe par un opérateur donneur sur le marché entreprise doit demeurer raisonnable et non discriminatoire au regard des pratiques sectorielles acceptées sur le segment de marché considéré. L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné fixe que dans les cas suivants :

- lorsque les données fournies par l'opérateur receveur sont incomplètes ou erronées :
  - o absence du numéro fixe objet de la demande ;
  - o absence du RIO fixe, pour les segments de marché où il est exigé ;
  - o transmission d'un RIO fixe invalide pour les segments de marché où il est exigé ;
- lorsque le numéro fixe est inactif depuis plus de quarante jours : le numéro fixe objet de la demande doit être actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci ;
- lorsque le numéro fixe objet de la demande fait déjà l'objet d'une demande de portage déclarée éligible.

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

En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur demande à l'abonné s'il souhaite renoncer à la souscription de son contrat ou le maintenir. Dans le cas où l'abonné souhaite maintenir la souscription de son contrat avec l'opérateur receveur sans conservation du numéro, l'opérateur receveur informe l'abonné que ce dernier doit transmettre sa demande de résiliation directement auprès de l'opérateur donneur.

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

## CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATION DE L'ABONNE FIXE

### Article 4. - Obligations de mise à disposition d'informations aux abonnés entreprise

I. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés entreprise l'ensemble des informations nécessaires à la mise en œuvre de leur changement d'opérateur avec conservation du numéro fixe.

I.1. Les informations suivantes sont transmises de manière systématique aux abonnés entreprise :

- liste exhaustive des numéros fixes qui ont été affectés à l'abonné dans le cadre de son contrat, mentionnant les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation ;
- adresse électronique de contact auquel l'abonné doit écrire pour faire la demande des informations complémentaires ;
- pour les abonnés entreprise appartenant à un segment de marché sur lequel le RIO fixe est systématiquement exigé, les RIO correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés.

Lorsque le contrat de communications électroniques conclu avec l'abonné prévoit la fourniture de l'accès à internet et que l'opérateur fixe fournit un espace client accessible par l'internet, l'accès aux informations mentionnées au paragraphe précédent se fait directement et lisiblement depuis la page d'accueil de cet espace client. Dans les autres cas, ces informations sont mentionnées sur le support de facturation correspondant à l'installation concernée.

I.2. Les informations suivantes sont transmises sur demande aux abonnés entreprise :

- liste des types et références d'accès (dégrouper, vente en gros de l'abonnement, numéro de prestation de gros sous-jacent, ND, etc.) supports à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes, lorsque la fourniture du service téléphonique est associée à la fourniture d'un accès ;
- liste des services additionnels liés au service téléphonique ;
- informations contractuelles relatives à ces numéros de nature à faciliter la mise en œuvre de la conservation des numéros fixes :
  - o date de fin d'engagement pour les contrats comportant une clause de durée minimale d'engagement non révolue à la date de consultation de ces informations ;
  - o date de fin de contrat pour les contrats conclus pour une durée initiale et reconductible tacitement à chaque échéance ;
  - o délai de prévenance pour la dénonciation du contrat, lorsqu'il existe ;
- RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés.

Ces informations sont transmises, sur demande adressée par courriel à l'opérateur, à l'adresse électronique de contact prévue à cet effet : l'opérateur accuse réception de la demande de l'abonné dans un délai maximum d'un jour ouvré et y répond dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit à la demande de l'opérateur receveur concernant l'obtention des informations décrites au premier tiret du I.1 du présent article, dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe.

II. La mise à disposition par les opérateurs fixes des informations listées dans le présent article est gratuite pour l'abonné.

## Article 5. - Obligations de mise à disposition d'information aux abonnés grand public

I. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés grand public deux services vocaux d'information sur la conservation du numéro fixe. Ces services, spécifiques à la conservation du numéro, doivent être accessibles, pour le premier depuis la ligne de l'abonné grand public et pour le second depuis n'importe quel poste téléphonique.

- Le premier service vocal d'information est accessible gratuitement, depuis la ligne fixe de l'abonné, par le biais du numéro à fonctionnalité banalisée 3179. Ce service fonctionne en trois étapes :
  - 1<sup>ère</sup> étape : choix du numéro : cette étape ne concerne que les abonnés grand public qui disposent de plusieurs numéros fixes dans le cadre de leur contrat. Elle consiste à faire choisir à l'abonné le numéro pour lequel il souhaite obtenir son RIO fixe, par un message comme suit : « Bienvenue sur le serveur vocal de diffusion du RIO fixe. Veuillez d'abord choisir le numéro de téléphone fixe pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO. Pour le numéro [EZABPQMCDU1] tapez 1, [...], pour le numéro [EZABPQMCDUn] tapez n, etc. » où :
    - [EZABPQMCDU1], ..., [EZABPQMCDUn] sont les n numéros fixes affectés à l'abonné dans le cadre de son contrat.
  - 2<sup>ème</sup> étape : diffusion du RIO : le message transmis par le serveur vocal d'information est le suivant : « Le RIO associé au numéro [EZABPQMCDU] est [OO Q RRRRRR CCC]. Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. » où :
    - [EZABPQMCDU] est le numéro fixe affecté à l'abonné (numéro par défaut ou numéro choisi par l'abonné lors de l'étape précédente) ;
    - et [OO Q RRRRRR CCC] est le RIO fixe associé à ce numéro.
  - 3<sup>ème</sup> étape : confirmation du RIO : la possibilité est ensuite offerte à l'abonné de recevoir, par écrit, le RIO communiqué à l'oral, *via* le message suivant : « Pour recevoir ce RIO par SMS au numéro [EZABPQMCDU1] : tapez 1 ; par SMS au numéro mobile de votre choix : tapez 2. Si vous souhaitez recevoir l'ensemble de vos RIO fixes par courriel à l'adresse [nom@domaine.ext] : tapez 3 ; par courrier à votre adresse de facturation : tapez 4. » où :
    - [EZABPQMCDU1] est le numéro mobile de contact éventuellement associé à l'abonné ;
    - et [nom@domaine.ext] est l'adresse électronique de contact éventuellement associé à l'abonné.

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi du RIO par SMS, le contenu du message est le suivant : « Le RIO associé au numéro [EZABPQ] « XXXX » est : [OO Q RRRRRR CCC]. » où :

- [EZABPQ] est le numéro fixe affecté à l'abonné (numéro par défaut ou numéro choisi par l'abonné lors de l'étape 1) tronqué au-delà du 6<sup>ème</sup> caractère ;
- et [OO Q RRRRRR CCC] est le RIO fixe associé à ce numéro.

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi des RIO fixes par courriel ou courrier, le message envoyé à l'abonné doit contenir l'ensemble des numéros fixes affectés à l'abonné ainsi que les RIO fixes associés à chaque numéro présentés sous la forme du tableau suivant :

Numéro de téléphone	RIO
[EZABPQMCDU]	[OO Q RRRRRR CCC]

Où « [EZABPQMCDU] » est un numéro fixe affecté à l'abonné, [OO Q RRRRRR CCC] est le RIO fixe associé à ce numéro.

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi des RIO fixes par courrier, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

- Le second service vocal d'information est accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne téléphonique, par le biais d'un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur. Ce service fonctionne en trois étapes :
  - 1<sup>ère</sup> étape : accueil : le message suivant est diffusé : « Bienvenue sur le serveur vocal de diffusion du RIO fixe de [Opérateur]. Veuillez saisir le numéro de téléphone fixe pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO. » où :
    - [Opérateur] est le nom de l'opérateur grand public hébergeant le service.
  - 2<sup>ème</sup> étape : saisie du numéro : l'abonné saisit son numéro d'appel.
  - 3<sup>ème</sup> étape : diffusion du RIO :
    - si le numéro saisi par l'abonné n'est pas reconnu, un message l'invite à renouveler sa saisie : « Le numéro [EZABPQMCDU] n'est associé à aucune ligne chez [Opérateur]. Veuillez de nouveau saisir le numéro de téléphone fixe pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO » où :
      - [EZABPQMCDU] est le numéro fixe saisi par l'abonné à l'étape précédente.
      - [Opérateur] est le nom de l'opérateur grand public hébergeant le service.
    - si le numéro saisi est correct, le message suivant est diffusé : « Le RIO associé au numéro [EZABPQMCDU] va vous être transmis par courriel et SMS » où :
      - [EZABPQMCDU] est le numéro fixe saisi par l'abonné à l'étape précédente.

Le RIO est ensuite envoyé par SMS et courriel à l'abonné, dans les conditions définies pour le premier serveur d'information, au numéro de mobile et adresse électronique éventuellement associés à l'abonné.

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

II. L'obtention du RIO doit être garantie par un moyen alternatif au mode de diffusion présenté au I du présent article, pour tout contrat actif ou résilié depuis moins de quarante jours. Le RIO doit notamment pouvoir être obtenu par courrier, sur simple demande de l'abonné auprès du service client de l'opérateur. Dans ce cas, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

III. Dans le cas où le contrat de communications électroniques conclu avec l'abonné grand public prévoit la fourniture de l'accès à l'internet et que l'opérateur fixe fournit un espace client accessible par l'internet, cet espace client fait figurer les informations contractuelles relatives :

- à la date de fin d'engagement, lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement à la date de consultation de ces informations ;
- aux conditions de réengagement, lorsqu'une telle clause existe ;
- au délai de prévenance pour la dénonciation du contrat, lorsqu'il existe.

IV. La mise à disposition par les opérateurs fixes des informations listées dans le présent article est gratuite pour l'abonné.

## **Article 6. - Obligations d'information de l'abonné fixe**

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

- le droit à la conservation du numéro fixe est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité. A ce titre, le(s) numéro(s) fixe(s) objet(s) de la demande doit (doivent) être actif(s) chez l'opérateur donneur au moment de la demande, ou doit (doivent) avoir été actif(s) dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci ;

- la demande de conservation du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté ;
- la résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe objet de la demande, prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- un abonné fixe entreprise a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble des numéros qui lui sont affectés (portabilité dite « partielle »), en lui spécifiant explicitement sa volonté de maintenir les autres numéros fixes chez l'opérateur donneur. L'opérateur receveur informe alors l'abonné fixe que cette demande sera transmise par ses soins à l'opérateur donneur ;
- la date et la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue, l'opérateur receveur fournit à l'abonné une estimation de la date du portage. Dans tous les cas, sauf demande expresse de l'abonné fixe, le portage intervient dans un délai maximum de 3 jours ouvrables sur le marché grand public et 7 jours ouvrables sur le marché entreprise, sous réserve de la disponibilité de l'accès.

II. L'abonné grand public est informé de l'avancée du traitement de sa demande de conservation du numéro fixe par la réception de plusieurs messages, transmis par courriel ou SMS :

- (1) l'opérateur receveur confirme à l'abonné, dès la souscription, la prise en compte de sa demande de conservation du numéro fixe. Cette confirmation mentionne le numéro objet de la demande de conservation, ainsi que la date prévue pour le portage effectif, si une telle date a été convenue ;
- (2) l'opérateur donneur confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande de conservation du numéro fixe et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
- (3) dans le cas où l'abonné a demandé l'annulation de sa demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur lui confirme la prise en compte de sa demande d'annulation dans les meilleurs délais ;
- (4) dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur informe l'abonné dans les meilleurs délais, en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invite à le contacter pour confirmer ou non le maintien de son contrat, sans conservation du numéro ;
- (5) l'opérateur receveur confirme à l'abonné la date du portage la veille ou le matin-même de celui-ci, si une date de portage a été convenue entre l'opérateur receveur et l'abonné, lors de la souscription ;
- (6) l'opérateur receveur confirme à l'abonné le portage dès qu'il est effectif.

Les messages (1) à (4) sont envoyés par voie postale en service d'envoi prioritaire à l'adresse de facturation de l'abonné au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés, lorsque l'opérateur ne dispose pas d'une adresse électronique ou d'un numéro mobile de contact.

Le détail des messages prévus est présenté en annexe.

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

### **Article 7. - Obligations de qualité de service relatives à la mise à disposition d'information aux abonnés grand public**

Les serveurs vocaux d'information des abonnés grand public sur la conservation du numéro fixe sont accessibles à toute heure et tous les jours de l'année.

L'envoi du RIO fixe à l'abonné fixe à la suite de la consultation du serveur vocal d'information a lieu dans les deux minutes qui suivent l'appel du demandeur dans au moins 90 % des cas, et dans les cinq minutes dans au moins 99 % des cas. Dans le cas où l'abonné choisit un envoi par courrier, celui-ci est envoyé voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

Les opérateurs fixes mettent en place des mécanismes de suivi de la disponibilité de chaque serveur vocal d'information leur permettant de produire les indicateurs suivants :

- volume d'appels reçus ;
- taux de disponibilité du serveur ;
- volume détaillé de SMS, courriels et courriers envoyés à la suite de la consultation du serveur.

Ces indicateurs, calculés mensuellement, sont suivis par les opérateurs et peuvent être communiqués à l'Autorité, à sa demande.

### **Article 8. - Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de portage**

I. Après avoir accepté une demande de conservation du numéro fixe, y compris dans le cas où l'abonné fixe a expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure, l'opérateur receveur transmet cette demande à l'opérateur donneur et à l'opérateur attributaire en cas de conservation du numéro fixe subséquente dans les meilleurs délais, le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.

II. Une fois que l'opérateur donneur a reçu une demande de conservation du numéro fixe, il confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro fixe à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais :

- le jour ouvrable suivant dans 80 % des cas et au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables pour les abonnés grand public ;
- au plus tard dans un délai de 6 jours ouvrables pour les abonnés entreprise.

III. Le portage effectif du numéro fixe intervient après l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation d'éligibilité de la demande de portage, dans un délai maximum d'un jour ouvrable, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure. Le déclenchement du portage est conditionné à la disponibilité de l'éventuel accès constituant le support physique du service téléphonique.

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

## **Article 9. - Délais de transmission par l'opérateur receveur des informations relatives aux numéros fixes portés**

I. Une fois l'opérateur receveur informé de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro, il transmet à l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe.

Ces informations précisent, en particulier, le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et l'éventuelle date convenue de portage.

II. L'opérateur receveur transmet également à l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles les informations permettant le suivi de la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe, dans des délais compatibles avec l'obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés, précisée à l'article 18 de la présente décision. En particulier, l'opérateur receveur informe l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles de la mise en œuvre effective du portage dans un délai maximum quatre heures suivant la réalisation de celui-ci.

## **Article 10. - Obligation de qualité de service du portage**

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

En tout état de cause, l'interruption de service en émission ou en réception, lors du portage effectif d'un numéro actif, ne peut être supérieure à quatre heures.

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

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

L'opérateur donneur fournit le service sur le numéro fixe objet de la demande de portage jusqu'à la survenance de l'échéance mentionnée à l'article 8, III, de la présente décision.

Dans le cas où un abonné fait une demande de conservation du numéro fixe et dispose, pour ce numéro, d'un contrat de communications électroniques arrivant à terme avant l'échéance mentionnée à l'article 8, III, de la présente décision, l'opérateur donneur prolonge la fourniture du service sur ce numéro fixe jusqu'à survenance de ladite échéance, sans que cette prolongation n'entraîne, selon le cas, le réengagement de l'abonné fixe ou la reconduction tacite du contrat auprès de l'opérateur donneur.

L'alinéa précédent s'applique sous réserve de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro fixe.

## **Article 11. - Indemnisation de l'abonné fixe**

Les opérateurs fixes mettent en œuvre les modalités permettant l'indemnisation des abonnés fixes en cas de retard ou d'abus dans la prestation de conservation du numéro fixe.

Donnent lieu à indemnisation de l'abonné fixe par l'opérateur receveur, à la suite de la résolution de l'incident, notamment :

- a. la reprogrammation d'un portage planifié, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite de l'abonné fixe, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- b. l'incapacité de l'abonné fixe à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- c. l'absence de prise en compte de la demande de portage formulée par l'abonné fixe.

L'abus de portage, ou portage non sollicité par l'abonné fixe, donne lieu à une indemnisation par l'opérateur donneur. En outre, ce dernier met en œuvre tous les moyens afin de réactiver le numéro fixe.

L'Autorité réalisera un bilan du dispositif d'indemnisation à l'issue de la première année de mise en œuvre de la présente décision.

A cette fin, les opérateurs fournissent, à la demande de l'Autorité, les données statistiques suivantes :

- volume d'abonnés fixes indemnisés à la suite :
  - de la reprogrammation d'un portage planifié ;
  - de l'incapacité de l'abonné fixe à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
  - de l'absence de prise en compte de la demande formulée par l'abonné fixe ;
  - d'abus de portage ;
- montant moyen de l'indemnisation versée.

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

### **Article 12. - Relevé d'identité opérateur fixe – RIO fixe**

- I. Les opérateurs fixes attribuent, pour chaque numéro fixe affecté à leurs abonnés, un RIO fixe au plus tard le lendemain de l'affectation du numéro fixe. La modification du RIO fixe par l'opérateur ne peut qu'être exceptionnelle, et, dans tous les cas, liée à un changement significatif du contrat de l'abonné. Le RIO fixe modifié doit alors être mis à disposition de l'abonné fixe au plus tard le lendemain. Le RIO fixe est composé de quatre champs suivant la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC » avec :

- champ « OO » : champ codé sur deux caractères alphanumériques identifiant l'opérateur donneur ;
- champ « Q » : champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à un indicateur propre à l'opérateur donneur ;
- champ « RRRRRR » : champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence associée au numéro fixe pour l'opérateur donneur ;
- champ « CCC » : champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro fixe de l'abonné fixe et les trois premiers champs du RIO fixe.

- II. Lorsqu'un contrat est résilié, les RIO fixes correspondants aux numéros ayant été affectés à l'abonné dans le cadre de ce contrat sont maintenus pendant une période de quarante jours calendaires.
- III. L'opérateur receveur s'assure du bon format et de la cohérence de la clé du RIO fixe transmis par l'abonné au moment de la demande de conservation du numéro, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance.

**Article 13. - Mise à disposition d'un guichet unique pour le traitement des demandes de portage**

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

**Article 14. - Service d'identification de l'accès au numéro**

Les opérateurs fixes qui proposent des offres accessibles aux abonnés grand public couplées à la fourniture d'un accès physique support mettent à disposition des opérateurs tiers un service d'identification de cet accès.

Ce service consiste en la transmission en temps réel de l'identifiant de l'accès ainsi que d'autres informations complémentaires permettant d'identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation et le nom de l'abonné) sur la base de la fourniture par l'opérateur requérant du numéro fixe et du RIO de l'abonné

Un opérateur fixe peut déléguer, sous sa responsabilité, à un opérateur tiers la fourniture de ce service d'identification de l'accès au numéro.

**Article 15. - Modalités d'intervention d'une entité commune de conservation des numéros fixes**

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

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

#### **Article 16. - Annulation d'une demande de conservation du numéro fixe par l'opérateur receveur**

Seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de conservation du numéro fixe auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat ou du service entre l'abonné fixe et l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro, est également annulée.

Cette annulation n'est recevable que si elle est formulée par l'abonné fixe auprès de l'opérateur receveur avant la mise en œuvre du portage. Avant de prendre en compte la demande d'annulation, l'opérateur receveur informe l'abonné fixe des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat.

#### **Article 17. - Traitement des informations par l'opérateur donneur**

L'opérateur donneur ne peut, à la suite de la récupération du RIO par un abonné ou à la suite d'une demande de conservation du numéro fixe, informer ses services commerciaux de la demande en cours et de la résiliation du contrat de l'abonné fixe avant envoi de sa confirmation de l'éligibilité de la demande à l'opérateur receveur.

#### **Article 18. - Obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés**

L'acheminement des communications à destination des numéros portés se fait dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage.

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

#### **Article 19. - Modification de la liste des numéros à fonctionnalité banalisée**

Dans l'annexe à la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005, la phrase « *Service gratuit d'information spécifique à la conservation du numéro mobile* » figurant dans le tableau intitulé : « *Liste des numéros courts à fonctionnalité banalisée* » de la partie « *2.c.1 Numéros à fonctionnalité banalisée* » pour décrire le numéro à fonctionnalité banalisée 3179 est remplacée par « *Service gratuit d'information spécifique à la conservation du numéro* ».

#### **Article 20. - Modification de la décision précisant les modalités de mise en œuvre de la conservation des numéros mobiles**

Dans la décision n° 2012-0576 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 10 mai 2012, les dispositions du III de l'article 5 et du II de l'article 6 sont chacun remplacés par le paragraphe suivant : « *En tout état de cause, l'abonné mobile doit pouvoir obtenir son RIO mobile par courrier, sur simple demande auprès du service client de l'opérateur mobile. Dans ce cas, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.* »

## **Article 21. - Abrogation**

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

## **Article 22. - Entrée en vigueur**

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

Les obligations suivantes entrent en vigueur de façon différée :

- les obligations relatives à la quarantaine (règle des quarante jours énoncée aux articles 3 et 6) entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2014 ;
- les obligations relatives à la fourniture du RIO fixe (articles 5 et 12) et les obligations relatives au service d'identification de l'accès au numéro (article 14) entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2015 ;
- les obligations relatives à l'utilisation du RIO fixe dans les contrôles d'éligibilité (article 3) entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2015.

Les travaux, menés par les opérateurs, relatifs à la mise en œuvre des obligations mentionnées à l'alinéa précédent, font l'objet respectivement d'un rapport qui doit être transmis à l'Autorité au plus tard six mois avant la date d'entrée en vigueur des dispositions concernées.

## **Article 23. - 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 25 juin 2013

Le Président,

Jean-Ludovic SILICANI

**IV. Annexe au dispositif : messages transmis à l'abonné fixe grand public par les opérateurs fixes lors du traitement de la demande de conservation du numéro fixe.**

(1) **Courriel, SMS ou courrier #1** : Confirmation par le nouvel opérateur de la prise en compte de la demande avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue.

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné fixe dès la prise en compte de la souscription avec demande de conservation du numéro fixe.

- **Dans tous les cas** : « *[Dénomination commerciale de l'opérateur]* vous confirme la prise en compte de votre demande de conservation du numéro [0XXXXXXXXXX] formulée le [JJ1/MM1/AAAA1] »
- **Si la date prévue de portage est connue** : « La portabilité du [0XXXXXXXXXX] sera effectuée le [JJ2/MM2/AAAA2]. »

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro fixe objet de la demande de conservation, [JJ1/MM1/AAAA1] est la date de souscription de l'abonné avec demande de conservation, [JJ2/MM2/AAAA2] est l'éventuelle date prévue pour le portage.

(2) **Courriel, SMS ou courrier #2** : Confirmation par l'ancien opérateur de la programmation du portage avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue.

Adressé par l'opérateur donneur à l'abonné fixe dès le retour d'éligibilité.

- **Dans le cas où le contrat liant l'abonné est toujours actif** : « Conformément à votre demande, la résiliation avec portabilité du numéro [0XXXXXXXXXX] est programmée. »
- **Dans le cas où le contrat liant l'abonné n'est plus actif** : « Conformément à votre demande, la portabilité du numéro [0XXXXXXXXXX] est programmée. »
- **Si la date prévue de portage est connue, le message suivant est ajouté** : « La portabilité du [0XXXXXXXXXX] sera effectuée le [JJ2/MM2/AAAA2]. »

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro fixe objet de la demande de conservation, [JJ/MM/AAAA] est l'éventuelle date prévue pour le portage.

(3) **Courriel, SMS ou courrier #3** : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une demande client.

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné fixe à la suite de la prise en compte de sa demande d'annulation.

- **« Conformément à votre demande, la portabilité de votre numéro [0XXXXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] a été annulée. »**
  - Ajout de la phrase suivante si le contrat est maintenu et si le nouveau numéro fixe de l'abonné est connu : « *[Dénomination commerciale de l'opérateur]* vous a affecté ce numéro de remplacement : [0XXXXXXXXXXbis] ».
  - Ou ajout de la phrase suivante si le contrat est maintenu et si le nouveau numéro fixe de l'abonné n'est pas connu : « **Pour plus d'information, veuillez contacter le service client de [Dénomination commerciale de l'opérateur] au [YYYYYYYYYY]** ».

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro objet de la demande de conservation, [Dénomination commerciale de l'opérateur] est la dénomination commerciale de l'opérateur receveur, [0XXXXXXXXXXbis] est le

numéro affecté à l'abonné par l'opérateur receveur à la suite de l'annulation du portage du numéro fixe objet de la demande et [YYYYYYYYYY] est le numéro du service client de l'opérateur receveur.

- (4) **Courriel, SMS ou courrier #4** : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une inéligibilité. Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné fixe à la suite de l'information par l'opérateur donneur à l'opérateur receveur d'une inéligibilité de la demande.

- « **La portabilité du [0XXXXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] a été annulée pour une raison technique. Merci de contacter notre service client au [YYYYYYYYYY] pour nous confirmer si vous souhaitez maintenir ou non le contrat avec [Dénomination commerciale de l'opérateur] sans conservation du numéro.**».

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro objet de la demande de conservation, [Dénomination commerciale de l'opérateur] est la dénomination commerciale de l'opérateur receveur, [YYYYYYYYYY] est le numéro du service client de l'opérateur receveur.

- (5) **Courriel ou SMS #5** : Confirmation la veille du portage par l'opérateur receveur. Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné fixe la veille ou le matin du portage, si une date a été convenue entre l'opérateur et l'abonné, lors de la souscription.

- « **Conformément à votre demande, la portabilité de votre numéro [0XXXXXXXXXX] sera effectuée vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] le [JJ/MM/AAAA].**»

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro objet de la demande de conservation, [Dénomination commerciale de l'opérateur] est la dénomination commerciale de l'opérateur receveur, [JJ/MM/AAAA] est la date programmée pour le portage.

- (6) **Courriel ou SMS #6** : Confirmation de la mise en œuvre du portage par l'opérateur receveur. Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné fixe lorsque le portage est effectif.

- Message dont le contenu est laissé à la discrétion de l'opérateur receveur.

## **Annexe : table des matières**

<b>I.</b>	<b>Contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>I.1.</b>	<b>La mise en place d'un nouveau dispositif</b> .....	<b>3</b>
<b>I.2.</b>	<b>Le cadre réglementaire</b> .....	<b>3</b>
I.2.1.	Le cadre communautaire .....	3
I.2.2.	Le cadre interne .....	4
<b>I.3.</b>	<b>Les limites actuelles et les enjeux de la conservation des numéros fixes</b> .....	<b>6</b>
I.3.1.	Evolution du marché grand public: la diffusion des numéros attribués aux opérateurs alternatifs et le développement du très haut débit .....	6
I.3.2.	Rigidité des règles actuelles d'éligibilité .....	9
I.3.3.	Particularités du marché entreprise : structure des contrats et complexité des installations.....	10
<b>I.4.</b>	<b>Rappel de la situation actuelle en matière de conservation du numéro fixe</b> .....	<b>11</b>
I.4.1.	Les acteurs du processus de conservation du numéro fixe .....	11
I.4.2.	Le principe de simple guichet.....	11
I.4.3.	Les différentes étapes du processus.....	12
I.4.4.	Le délai de mise en œuvre de la conservation des numéros fixes .....	13
<b>II.</b>	<b>Evolutions nécessaires du processus de conservation du numéro fixe</b> .....	<b>13</b>
<b>II.1.</b>	<b>La réduction des délais de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe</b> .....	<b>13</b>
<b>II.2.</b>	<b>La mise en place d'un relevé d'identité opérateur (RIO) fixe</b> .....	<b>15</b>
II.2.1.	Objectifs du RIO fixe .....	15
II.2.2.	Périmètre du RIO fixe.....	15
II.2.3.	Modalités de mise à disposition du RIO fixe.....	16
II.2.4.	Calendrier de mise en œuvre du RIO fixe .....	19
<b>II.3.</b>	<b>La possibilité de porter un numéro même après la résiliation du contrat</b> .....	<b>19</b>
<b>II.4.</b>	<b>L'identification de l'accès</b> .....	<b>20</b>
II.4.1.	Réutilisation du même accès support que l'opérateur donneur .....	20
II.4.2.	Utilisation d'un accès support différent de celui préalablement utilisé par l'opérateur donneur	21
<b>II.5.</b>	<b>L'amélioration du parcours client</b> .....	<b>22</b>
II.5.1.	Une information préalable des abonnés entreprise sur l'état de leur installation et de leur contrat	22
II.5.2.	Une information harmonisée de l'abonné fixe grand public pendant tout le processus .....	22
<b>II.6.</b>	<b>Le droit à l'indemnisation de l'abonné</b> .....	<b>23</b>
<b>II.7.</b>	<b>Les autres évolutions</b> .....	<b>24</b>
II.7.1.	Clarification du périmètre de la résiliation à la suite du portage du numéro fixe.....	24
II.7.2.	Obligation de qualité de service de l'acheminement des appels à destination des numéros fixes portés	25
II.7.3.	Obligation d'information par l'opérateur receveur.....	26
<b>III.</b>	<b>Description du processus cible de conservation du numéro fixe</b> .....	<b>26</b>
<b>III.1.</b>	<b>Du point de vue des abonnés</b> .....	<b>26</b>
III.1.1.	Les informations préalables.....	27
III.1.2.	La souscription à une offre avec demande de conservation du numéro fixe .....	27
III.1.3.	Le suivi de la demande de conservation du numéro fixe.....	30
III.1.4.	Le jour du portage du numéro fixe .....	31
III.1.5.	L'indemnisation de l'abonné en cas de retard ou d'abus.....	32
<b>III.2.</b>	<b>Du point de vue des opérateurs</b> .....	<b>32</b>

III.2.1.	Les échanges entre opérateurs .....	32
III.2.2.	L'information préalable en matière de conservation du numéro fixe.....	34
III.2.3.	La prise en compte d'une demande de conservation du numéro fixe par l'opérateur receveur	35
III.2.4.	Le contrôle de la demande par l'opérateur donneur .....	36
III.2.5.	Le jour du portage du numéro .....	38
III.2.6.	Après le portage du numéro.....	40

<b>IV.</b>	<b><i>Annexe au dispositif : messages transmis à l'abonné fixe grand public par les opérateurs fixes lors du traitement de la demande de conservation du numéro fixe. ....</i></b>	<b>55</b>
------------	--	-----------