

Décision n° 2021-2657-RDPI
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 15 décembre 2021
portant ouverture en application de l'article L. 32-4 du code des postes et des
communications électroniques d'une enquête administrative
à l'encontre de la société Ciel Telecom

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Autorité » ou « l'Arcep »),

Vu la directive (UE) n° 2018-1972 du Parlement européen et du conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « le Code Européen ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 33-1, L. 34-1, L. 44-4, D. 98-4, D. 98-7, D. 98-8 et D. 406-18 du CPCE ;

Vu la décision n° 2012-0576 de l'Arcep en date du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles ;

Vu la décision n° 2013-0830 de l'Arcep en date du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes ;

Vu la décision n° 2018-0881 modifiée de l'Arcep établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion ;

Vu l'ensemble des pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction le 15 décembre 2021,

1 Cadre juridique

1.1 Dispositions générales

Aux termes de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité peut « *de manière proportionnée aux besoins liés à l'accomplissement de [ses] missions, et sur la base d'une décision motivée :*

« 1° Recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le présent code ou par les textes pris pour son application ; [...]

« 3° Procéder auprès des mêmes personnes à des enquêtes. [...] ».

L'article L. 32-1 du CPCE dispose que l'Autorité est notamment chargée de veiller :

« II. [...] 3° [au] développement de l'investissement, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques ;

« 4° [à l']aménagement et l'intérêt des territoires et la diversité de la concurrence dans les territoires ;

« III. 1° [à l']exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques, en particulier lorsqu'ils bénéficient de subventions publiques conformément aux articles 106 et 107 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ; ».

Le 15° de l'article L. 32 dispose : « On entend par opérateur toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques. »

Le 6° de l'article L. 32 dispose : « On entend par services de communications électroniques, les services fournis via des réseaux de communications électroniques qui comprennent au moins l'un des types de services suivants :

« – un service d'accès à Internet ;

« – un service de communications interpersonnelles ;

« – un service consistant entièrement ou principalement en la transmission de signaux tels que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine et pour la radiodiffusion.

« Ne sont pas visés les services consistant à fournir des contenus transmis à l'aide de réseaux et de services de communications électroniques ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus. »

1.2 Sur les obligations relatives à la fourniture d'un service de communications électroniques

Les obligations attachées à la fourniture d'un service de communications électroniques telles qu'issues du droit de l'Union Européenne sont prévues à l'article L. 33-1 du CPCE et sont précisées notamment aux articles D. 98-3 à D. 98-14 du même code.

1.2.1 Sur les obligations applicables en matière de permanence, de qualité, de disponibilité, de sécurité et d'intégrité du réseau et du service

En vertu de l'article L. 33-1 du CPCE, « L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont libres sous réserve du respect de règles portant sur :

« a) Les conditions de permanence, de qualité, de disponibilité, de sécurité et d'intégrité du réseau et du service qui incluent des obligations de notification à l'autorité compétente des incidents de sécurité ayant eu un impact significatif sur leur fonctionnement ; »

L'article D. 98-4 du CPCE dispose :

« I. – Conditions de permanence du réseau et des services.

« L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs. Il prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence.

« L'opérateur met en œuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes. »

1.2.2 Sur les obligations en matière de prescriptions exigées par l'ordre public, la défense nationale et la sécurité publique.

En vertu de l'article L. 33-1 du CPCE, *« I. – L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont libres sous réserve du respect de règles portant sur : [...]*

« e) Les prescriptions exigées par l'ordre public, la défense nationale et la sécurité publique, notamment celles qui sont nécessaires à la mise en œuvre des interceptions justifiées par les nécessités de la sécurité publique, ainsi que les garanties d'une juste rémunération des prestations assurées à ce titre et celles qui sont nécessaires pour répondre, conformément aux orientations fixées par l'autorité nationale de défense des systèmes d'informations, aux menaces et aux atteintes à la sécurité des systèmes d'information des autorités publiques et des opérateurs mentionnés aux articles L. 1332-1 et L. 1332-2 du code de la défense ;

L'article L. 34-1 du CPCE dispose : *« Il bis. -Les opérateurs de communications électroniques sont tenus de conserver :*

« 1° Pour les besoins des procédures pénales, de la prévention des menaces contre la sécurité publique et de la sauvegarde de la sécurité nationale, les informations relatives à l'identité civile de l'utilisateur, jusqu'à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la fin de validité de son contrat ;

« 2° Pour les mêmes finalités que celles énoncées au 1° du présent Il bis, les autres informations fournies par l'utilisateur lors de la souscription d'un contrat ou de la création d'un compte ainsi que les informations relatives au paiement, jusqu'à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la fin de validité de son contrat ou de la clôture de son compte ;

« 3° Pour les besoins de la lutte contre la criminalité et la délinquance grave, de la prévention des menaces graves contre la sécurité publique et de la sauvegarde de la sécurité nationale, les données techniques permettant d'identifier la source de la connexion ou celles relatives aux équipements terminaux utilisés, jusqu'à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la connexion ou de l'utilisation des équipements terminaux.

« III. -Pour des motifs tenant à la sauvegarde de la sécurité nationale, lorsqu'est constatée une menace grave, actuelle ou prévisible, contre cette dernière, le Premier ministre peut enjoindre par décret aux opérateurs de communications électroniques de conserver, pour une durée d'un an, certaines catégories de données de trafic, en complément de celles mentionnées au 3° du Il bis, et de données de localisation précisées par décret en Conseil d'État. »

L'article 1 du décret n° 2021-1363 du 20 octobre 2021 dispose *« Aux fins de la sauvegarde de la sécurité nationale, il est enjoint aux opérateurs de communications électroniques ainsi qu'aux personnes mentionnées aux 1 et 2 du I de l'article 6 de la loi du 21 juin 2004 susvisée de conserver, pour une durée d'un an, les données de trafic et de localisation respectivement énumérées au V de l'article R. 10-13 du code des postes et des communications électroniques et à l'article 6 du décret n° 2021-1362 du 20 octobre 2021 susvisé. »*

L'article D. 98-7 III du CPCE dispose : *« L'opérateur met en place et assure la mise en œuvre des moyens nécessaires pour répondre aux demandes effectuées dans le cadre des techniques :*

« – d'enquêtes numériques judiciaires formulées en application des articles 60-1, 74-1, 7-1-1, 99-3, 100 à 100-8, 230-32 à 230-34, 706-95, et 709-1-3 du code de procédure pénale ;

« – de renseignements formulés en application du livre VIII du code de la sécurité intérieure. »

1.2.3 Sur les obligations en matière d'acheminement des communications d'urgence

En vertu de l'article L. 33-1 du CPCE, « *I. – L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont libres sous réserve du respect de règles portant sur : [...]*

« *f) L'acheminement gratuit des communications d'urgence. À ce titre, les opérateurs mettent en œuvre toute mesure permettant de garantir la continuité de l'acheminement de ces communications. Ils sont chargés de mettre en place une supervision technique permettant d'assurer, dans les meilleurs délais, une remontée d'alerte dans les conditions définies par décret. Ils fournissent également gratuitement aux services d'urgence l'information relative à la localisation de l'appelant ; »*

L'article D. 98-8 du CPCE dispose : « *[...] Le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les communications d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion nationaux vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant ou au type de communication, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'État dans les départements et pour fournir gratuitement aux utilisateurs finals handicapés un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. [...]*

« *Lors d'une communication d'urgence, le fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation met sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions de secours, les informations de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé. On entend par informations de localisation l'adresse de l'appelant issue de la liste d'abonnés et d'utilisateurs du fournisseur de service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation complète, non expurgée et mise à jour et, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de la communication :*

« *– le plus précis que les équipements dont le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation dispose sont en mesure d'identifier ;*

« *– et celui fourni par l'appareil s'il est disponible.*

« *Lors d'une communication d'urgence émise par un système spécifique embarqué à bord d'un véhicule, le fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation met sans délai à la disposition du centre de réception compétent :*

« *– les données de localisation géographique de provenance de la communication le plus précis que les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation sont en mesure d'identifier grâce à leurs équipements ;*

« *– l'ensemble minimal de données, tel que défini par la recommandation de la Commission du 8 septembre 2011 sur le soutien à un service eCall à l'échelle de l'Union européenne dans les réseaux de communications électroniques en vue de la transmission d'appels d'urgence embarqués fondés sur le numéro 112 (appels "eCall"), transmis par l'équipement embarqué du système d'urgence au fournisseur de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation. »*

1.2.4 Sur les obligations en matière d'information précontractuelle

En vertu de l'article L. 33-1 du CPCE, « *L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont libres sous réserve du respect de règles portant sur : [...]*

« *n ter) L'obligation de mettre à disposition des utilisateurs professionnels les informations mentionnées à l'article L. 121-83-1 du code de la consommation, selon les modalités prévues à ce même article ; »*

L'article L. 224-27 du code de la consommation¹ dispose :

« I.- Préalablement à la conclusion d'un contrat, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public communiquent aux consommateurs, dans la mesure où elles concernent un service qu'ils fournissent :

« 1° Les informations mentionnées aux articles L. 111-1, L. 221-5 et, le cas échéant, L. 221-8 et L. 221-11

« 2° Les informations mentionnées à l'article L. 224-27-1.

« Ces informations sont communiquées d'une manière claire et compréhensible sur un support durable ou, lorsqu'il n'est pas possible de communiquer ces informations sur un tel support, dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le fournisseur. Celui-ci attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et sur l'importance de son téléchargement à des fins de documentation, de référence future ou de reproduction à l'identique.

« Ces informations sont fournies sur demande dans un format accessible aux personnes handicapées.

« II.- Préalablement à la conclusion d'un contrat, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public communiquent aux consommateurs, sous une forme concise et facilement accessible, un document contractuel récapitulatif des principaux éléments d'information mentionnés au I. Ce document est présenté conformément au modèle de récapitulatif contractuel annexé au règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission du 17 décembre 2019.

« Les fournisseurs complètent ce modèle en y faisant figurer les informations mentionnées ci-dessus. Ils communiquent gratuitement ce document récapitulatif au consommateur avant la conclusion du contrat, y compris des contrats à distance. Lorsque pour des raisons techniques objectives, les fournisseurs sont dans l'impossibilité de communiquer ce document récapitulatif au moment prévu, ils le communiquent dès que possible et sans délai au consommateur. Le contrat prend effet lorsque ce dernier a confirmé son accord après la réception du récapitulatif contractuel. Ces dispositions sont sans préjudice des dispositions relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement du chapitre Ier du titre II du livre II du présent code.

« III.- Les informations communiquées au titre du I et du II du présent article deviennent partie intégrante du contrat et ne sont pas modifiées, à moins que les parties au contrat n'en décident autrement de manière expresse. »

1.2.5 Sur les obligations en matière de conservation du numéro

En vertu de l'article L. 44-4² du CPCE, *« Les opérateurs auxquels l'[Arcep] a attribué des ressources de numérotation provenant du plan national de numérotation téléphonique sont tenus de proposer à leurs*

¹ Les dispositions prévues à l'article L. 121-83-1 du code de la consommation ont été recodifiées à l'article L. 224-27 par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016.

² Cet article transpose l'article 106 du Code Européen qui dispose : *« En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, les fournisseurs concernés communiquent à l'utilisateur final des informations appropriées avant et pendant la procédure de changement de fournisseur et assurent la continuité du service d'accès à l'internet, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouveau fournisseur veille à ce que l'activation du service d'accès à l'internet ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. [...]*

« 2. Les États membres veillent à ce que tous les utilisateurs finaux dotés de numéros du plan national de numérotation aient le droit, à leur demande, de conserver leurs numéros indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, conformément à l'annexe VI, partie C. 3. Lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, les États membres veillent à ce que l'utilisateur final puisse conserver le droit de portage d'un numéro du plan national de numérotation vers un autre fournisseur pendant une période minimale d'un mois après la date de résiliation, sauf si l'utilisateur final renonce à ce droit.

[...]

abonnés 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 [...]. Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion. Les tarifs des prestations fournies à d'autres opérateurs au titre de la conservation du numéro reflètent les coûts correspondants. Aucun frais direct n'est appliqué à l'utilisateur final qui exerce ce droit. [...] La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. [...] Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné. [...] »

Par ailleurs, l'article D. 406-18 du CPCE précise que 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 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. »

En application de ces dispositions, l'Arcep a précisé les modalités de conservation des ressources en numérotation, en tenant compte de la faisabilité technique et de la nécessité d'assurer la continuité du service fourni à l'abonné, dans les décisions suivantes :

- la décision n° 2012-0576 de l'Arcep en date du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobile ;
- la décision n° 2013-0830 de l'Arcep en date du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes.

La décision n° 2012-0576 précise en particulier les modalités de mises à disposition des informations concernant leur « RIO (*'identité opérateur mobile*³). »

« 5. Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles à la date expressément convenue avec l'utilisateur final. En tout état de cause, les utilisateurs finaux qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers un nouveau fournisseur obtiennent l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la date convenue avec l'utilisateur final. »

³ L'article 3 de la décision n° 2012-0576 relative aux dispositions générales précise que les « opérateurs mobiles mettent à disposition de leurs abonnés mobiles les informations, et notamment l'identité opérateur mobile (RIO mobile), nécessaire à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro mobile. »

L'article 5 de la décision susmentionnée prévoit que les abonnés grand public peuvent obtenir le RIO mobile de leur ligne mobile grâce à « un serveur vocal d'information accessible par le biais d'un numéro à fonctionnalité banalisée au format 3179. Ce serveur vocal d'information spécifique à la conservation des numéros doit être librement accessible depuis la ligne de l'abonné mobile, même en cas de crédit expiré ou épuisé, et sans imposer une authentification préalable de l'appelant. [...]

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

S'agissant des abonnés entreprise, les opérateurs mobiles mettent « notamment à disposition le RIO mobile correspondant à chaque numéro mobile actif, soit sous forme électronique depuis l'espace clients accessibles par le réseau internet, [...] soit par une mention sur le support de facturation correspondant de la ligne concernée. »

Quant à la décision n° 2013-0830, elle précise que 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 ».

L'article 4 de la décision n° 2013-0830 précise par ailleurs les 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* »⁴.

L'article 5 de la susdite décision précise, dans le cas des abonnés grand public, que : « *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. [...]*
- *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. [...]* »⁵.

Enfin, l'article 7 de la susdite décision, relatif aux « *obligations de qualité de service relatives à la mise à disposition d'informations aux abonnés grand public* », précise que 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.* »

⁴ Il s'agit de la liste des « *numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation* », l'« *adresse électronique de contact auquel l'abonné doit écrire pour faire la demande des informations complémentaires* », et « *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* »⁴. Par ailleurs, l'opérateur est tenu de transmettre sur demande à ses abonnés entreprise, un certain nombre d'informations listées au I.2 de cet article 4

⁵ Par ailleurs, ce même article 5 précise que « *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.* »

2 Analyse de l'Autorité

Le site internet www.cieltelecom.com, édité par la société Ciel Télécom, fait la promotion d'offres « *box* », « *mobile* » et « *fibres* » qu'elle commercialise et qui sont des services de communications électroniques. Il ressort notamment des conditions générales de vente applicables aux offres à l'attention des particuliers⁶ et des professionnels⁷ que les offres précitées sont fournies par la société Ciel Telecom et que cette société semble pouvoir être qualifiée d'opérateur de communications électroniques.

En particulier, l'article 2 des conditions générales de ventes de l'offre « Ciel Particulier » précise que la société Ciel Telecom « *fournit au Client Particulier le service Ciel Particulier* » qui « *désigne les services téléphoniques fournis par Ciel Telecom au Client Particulier* ». Il en va de même pour l'offre « Ciel Entreprises », également définie à l'article 2 de ses conditions générales de vente comme un « *service de revente de l'abonnement téléphonique Orange par Ciel Telecom, d'acheminement des communications téléphoniques du Client Professionnel et de fourniture de services associés* ». Ciel Telecom précise également dans les conditions générales de vente des offres « Ciel Particulier » et « Ciel Entreprises » que, en cas de portage du numéro, « *le passage de ligne de l'ancien opérateur à Ciel Telecom se fait en toute transparence* », ce qui semble impliquer que Ciel Telecom se présente bien comme le nouvel opérateur du client.

Dans les conditions générales de vente de l'offre « Ciel Particulier », il est de plus indiqué que « *les offres de Ciel Telecom ont été conçues pour s'adapter aux besoins modernes* » et que « *Ciel Telecom a mis au point tout une gamme de produits [...]* », ce qui semble signifier que Ciel Telecom a conçu ses propres services de communications électroniques. Ces éléments tendent à établir que la société Ciel Télécom fournirait des services de communications électroniques au public.

Comme indiqué ci-dessus, la fourniture au public de services de communications électroniques est soumise au respect des obligations prévues par les articles L. 33-1 du CPCE, précisé notamment par les articles D. 98-3 à D. 98-14 du CPCE.

L'article D. 98-4 du CPCE prévoit que les opérateurs doivent notamment « *prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs.* »

Or les services de l'Arcep ont été destinataires de plusieurs signalements susceptibles d'interroger la capacité de Ciel Telecom à respecter ses obligations. En effet, ces signalements recueillis par l'Autorité sur « J'alerte l'Arcep » mentionnent notamment des problèmes de qualité de service, pouvant aller jusqu'à des coupures totales de service.

À cet égard, compte-tenu de l'importance attachée aux obligations des opérateurs en matière de qualité de service et de surcroît en matière de prescriptions exigées par l'ordre public, la défense nationale et la sécurité publique ainsi qu'en matière d'acheminement des communications d'urgence, et dans la mesure où certains signalements sont susceptibles d'interroger la capacité de Ciel Telecom à respecter de telles obligations, il apparaît justifié et proportionné pour l'Arcep, de recueillir les informations et documents nécessaires pour comprendre plus finement les activités de cet acteur en matière de communications électroniques et s'assurer, le cas échéant, du respect par Ciel Telecom de ses obligations .

L'activité d'opérateur impose également, préalablement à la signature du contrat, de mettre à disposition des utilisateurs professionnels les informations mentionnées à l'article L. 224-27 du code

⁶ https://www.cieltelecom.com/CGV/Conditions_Generales_de_Ventes_CIEL_Particulier.pdf

⁷ https://www.cieltelecom.com/CGV/CGV_Pro.pdf

de la consommation et leur communiquer un document contractuel récapitulatif des principaux éléments mentionnés au I de l'article L. 224-27. Ce document doit être conforme au modèle de récapitulatif contractuel annexé au règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission du 17 décembre 2019.

Or, d'après d'autres signalements également recueillis sur « J'alerte l'Arcep », il apparaît que Ciel Telecom pourrait ne pas systématiquement fournir de documents contractuels lors de la souscription ou d'un réengagement d'un utilisateur professionnel à une offre de service de communication électroniques, et ne communiquerait pas non plus le document contractuel récapitulatif précité. La documentation précontractuelle fournie par Ciel Telecom aux utilisateurs professionnels ne contiendrait par ailleurs pas certaines mentions obligatoires prévues à l'article L. 224-27 du code de la consommation.

S'agissant des abonnés disposant d'un numéro géographique ou non géographique, fixe ou mobile, dans le cadre d'un service de communications électroniques, ils doivent se voir proposer la possibilité de conserver ce numéro lors d'un changement d'opérateur, comme à le prévoient l'article L. 44-4 du CPCE, et selon les conditions prévues à l'article D. 406-18 du même code et tel que précisé par les décisions n^{os} 2012-0576 et 2013-0830 de l'Arcep susmentionnées.

Or, de nouveau, plusieurs difficultés signalées à l'Autorité grâce à « J'alerte l'Arcep » seraient susceptibles d'interroger l'effectivité du respect par Ciel Telecom du droit des abonnés au changement d'opérateur avec conservation du numéro.

En effet, concernant plus particulièrement la possibilité pour les abonnés grand public d'obtenir le relevé d'identité opérateur (RIO) de leur ligne mobile ou fixe grâce à « *un serveur vocal d'information accessible par le biais d'un numéro à fonctionnalité banalisée au format 3179* » (prévue à l'article 5 des décisions n^{os} 2012-0576 et 2013-0830), il ressort de plusieurs signalements d'abonnés de Ciel Telecom déposés auprès de « J'alerte l'Arcep », que le serveur d'information 3179, que chaque opérateur de communications électroniques est tenu de mettre à la disposition de ses abonnés grand public pour communiquer de manière automatique le RIO de la ligne concernée, serait très régulièrement inaccessible aux abonnés des services de communications électroniques fournis par Ciel Telecom.

En outre, l'Autorité rappelle que l'article L. 44-4 du CPCE dispose que le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné et que, par ailleurs en vertu de la décision n^o 2013-0830 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, la demande de conservation de numéro fixe ne saurait constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues. Or, il ressort de signalements recueillis par l'Arcep que Ciel Telecom refuserait de fournir leur RIO à des abonnés qui en feraient la demande, leur communiquerait des RIO erronés ou exigerait le règlement d'une facture de résiliation avant de communiquer le RIO. D'après ces signalements, Ciel Telecom continuerait même dans certains cas de facturer des abonnés avec qui elle n'a plus de relation contractuelle ou conditionnerait l'octroi du RIO à une prorogation contractuelle.

3 La nécessité d'ouverture d'une enquête

En conséquence de l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus, la formation en charge du règlement des différends, de poursuite et d'instruction (ci-après « RDPI ») de l'Autorité estime nécessaire de recueillir l'ensemble des documents et informations lui permettant d'appréhender plus finement les activités de Ciel Telecom en matière de communications électroniques et de s'assurer, le cas échéant, du respect des obligations légales associées citées au 1.2 de la présente décision au titre des a), e), f), n ter) de l'article L. 33-1 du CPCE, des articles L. 34-1, L. 44-4, D. 98-4, D. 98-7, D. 98-8 et D. 406-18 du même code et des décisions de l'Autorité n^{os} 2012-0576 et 2013-0830.

Au regard de l'ensemble des éléments qui précèdent, une enquête administrative est ouverte et confiée aux agents de l'Autorité, conformément à l'article L. 32-4 du CPCE. Dans le cadre de cette enquête, les agents pourront notamment :

- demander la communication par la société Ciel Télécom, à tout sous-traitant et à tout fournisseur, de l'ensemble des documents et informations nécessaires ;
- procéder, au besoin, à des enquêtes et constatations sur place.

Décide :

- Article 1.** Une enquête administrative à l'encontre de la société Ciel Telecom est ouverte. Cette enquête a pour objet de recueillir, auprès de la société Ciel Telecom, de tout sous-traitant de celle-ci et de tout fournisseur de celle-ci l'ensemble des informations ou documents nécessaires concernant les activités de la société Ciel Telecom en matière de communications électroniques et du respect des obligations légales associées, prévues aux a), e), f), n ter) de l'article L. 33-1 du CPCE, des articles L. 34-1, L. 44-4, D.98-4, D. 98-7, D. 98-8 et D. 406-18 du même code et des décisions de l'Autorité n^{os} 2012-0576 et 2013-0830.
- Article 2.** La directrice générale de l'Arcep est chargée de l'exécution de la présente décision. Elle désigne en tant que de besoin les agents de l'Arcep chargés de mener les mesures d'enquête.
- Article 3.** La présente décision ainsi que les noms des agents de l'Autorité chargés de mener les mesures d'enquête seront notifiés à la société Ciel Télécom. La présente décision sera publiée sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 15 décembre 2021,

La Présidente

Laure de LA RAUDIÈRE