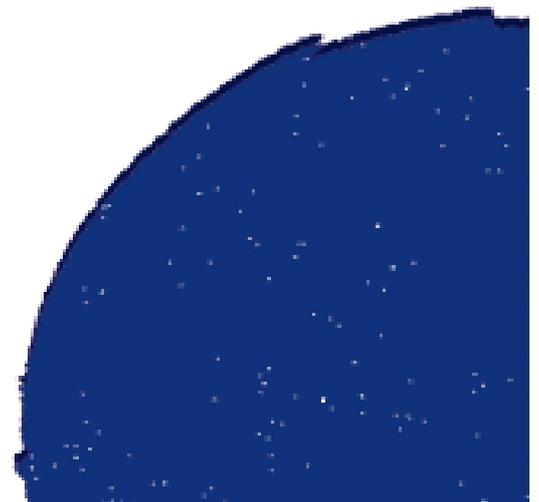


***Consultation publique sur la  
portabilité des numéros mobiles  
en métropole***

---

*(13 octobre 2004 – 13 novembre 2004)*



## **Préambule**

La portabilité du numéro offre la possibilité à tout client d'un opérateur de télécommunications de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro.

L'Autorité attache une importance particulière à ce que la portabilité des numéros mobiles permette, dans l'intérêt du consommateur, un accroissement de la concurrence et une fluidité aussi grande que possible du marché.

La portabilité des numéros mobiles a été mise en œuvre en métropole au 30 juin 2003 suite à une longue concertation entre acteurs.

Les choix opérés ont pris en compte des objectifs de long terme tels l'efficacité, la protection du consommateur mais également ont intégré aussi des considérations de plus court terme, comme la nécessité de ne pas retarder le lancement de la portabilité ainsi que l'absence de visibilité sur l'assimilation par le consommateur du processus qui se voulait en conséquence le plus protecteur possible.

L'Autorité a souhaité, un an après son lancement, dresser un bilan du développement de la portabilité des numéros mobiles en métropole et identifier les principales évolutions possibles.

Un tel bilan intègre les retours d'expérience acquis par le développement depuis 12 mois de ce service ainsi que certains changements dans l'environnement comme l'arrivée depuis juin 2004 de MVNO ou encore la transposition du paquet télécom.

Il s'agit notamment de s'interroger sur la pertinence des choix réalisés par le passé au vu des objectifs assignés à la portabilité et du contexte actuel du marché des mobiles.

La présente consultation publique s'inscrit dans ce processus et fait suite à des discussions organisées avec les opérateurs mobiles et autres acteurs au cours des mois de juin et juillet, lesquelles ont été suivies d'une phase d'approfondissement avec les opérateurs qui s'est terminée à la mi-septembre.

Les réponses à cette consultation publique doivent être transmises à l'ART avant le 13 novembre 2004.

- I. Rappel sur le dispositif mis en place en France**
  - a. Historique**
  - b. Un dispositif de double guichet avec bon de portage**
  
- II. Développement de la portabilité en France**
  - a. Statistiques**
  - b. Comparaisons internationales**
  
- III. Evolutions**
  - a. Nouveau cadre réglementaire**
  - b. Evolutions à court et moyen terme**
  - c. Evolutions à long terme**

**Annexe : Glossaire et définitions**

## I. Rappel sur le dispositif mis en place en France

### I.1. Historique

L'ART a adopté le 11 juillet 2002 des lignes directrices sur la portabilité des numéros mobiles par la décision 02-549. Celles-ci ont défini les conditions qui ont permis le lancement de la portabilité en métropole au 30 juin 2003.

Le dispositif a été retenu suite à une concertation avec les acteurs du secteur, opérateurs et associations de consommateurs. Au vu des attentes exprimées, il a été retenu un processus comparable à celui mis en place au Royaume-Uni, à savoir un dispositif dit de double guichet, qui paraissait mieux protéger le consommateur.

### I.2. Un système de double guichet avec bon de portage papier

#### *Le principe du double guichet avec bon de portage*

La portabilité des numéros mobiles, dont la mise en place par les opérateurs date du 30 juin 2003, repose sur le principe de la *full portability* (portabilité complète), indiquant que tout client, quel que soit le type de contrat (prépayé ou post payé, notamment) peut, à tout moment, profiter de la portabilité de son numéro. Soit, la possibilité pour un client qui le souhaite de changer d'opérateur mobile tout en conservant son numéro de téléphone.

Il a été retenu en France en terme de processus client un dispositif dit de double guichet, avec bon de portage, qui s'effectue en deux temps :

- **le client s'adresse dans un premier temps à l'opérateur qu'il souhaite quitter** et lui demande, en même temps que la résiliation, la délivrance d'un bon de portage. Ce dernier indique la date du portage ainsi que la date avant laquelle le client peut faire valoir ce bon (actuellement 15 jours avant la date de portage effective) ;
- **dans un deuxième temps, le client peut demander la portabilité de son numéro à son nouvel opérateur** sur présentation du bon de portage.

Ce système est à mettre en regard du système en vigueur dans d'autres pays européens, où le client ne s'adresse qu'à son nouvel opérateur qui prend en charge à la fois la gestion de la résiliation de l'ancien contrat et de la portabilité du numéro (« *simple guichet* »).

Le processus client de double guichet a été retenu en France métropolitaine car il correspondait aux besoins exprimés lors de la première concertation avec les acteurs. Ce système qui a l'avantage de permettre au client de maîtriser totalement le processus de portabilité de son numéro est de ce fait complexe du point de vue des utilisateurs.

Le processus actuel, qui a été défini comme identique quel que soit le type de client, est décrit plus en détail dans son fonctionnement ci-après pour le postpayé et le prépayé.

#### *Le postpayé : le portage inséré dans le processus de résiliation*

Dans le cas d'un client postpayé, ce dernier a un contrat avec l'opérateur qui se traduit le plus souvent par des durées d'engagements minimums et des conditions de résiliations contraignantes qui impliquent des préavis de résiliation.

Ainsi en métropole, les préavis sont actuellement compris entre un et deux mois suivant les opérateurs. Préavis auxquelles s'ajoutent dans certains cas un délai de prise en compte de la demande lorsqu'un opérateur exige que celle-ci coïncide avec un cycle de facturation.

Le processus actuel de portabilité du numéro mobile s'est attaché à permettre un usage ininterrompu du téléphone mobile avec le même numéro sans jamais avoir à payer deux fois le service. En conséquence, la portabilité du numéro mobile s'inscrit aujourd'hui pleinement dans le cadre d'une demande de résiliation de contrat pour changer d'opérateur et le processus de portage ne peut pas être plus rapide que le processus de résiliation.

**Dans ces conditions, une amélioration des délais techniques de portabilité n'aura un effet structurant sur la fluidité du marché que si les conditions de résiliation évoluent en parallèle.**

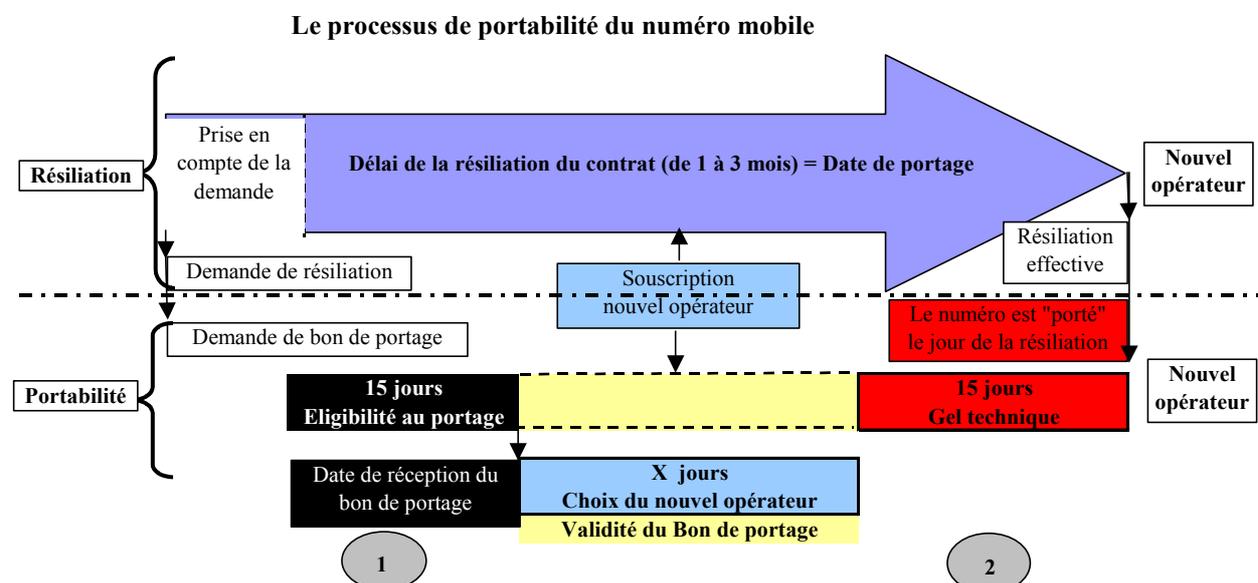
L'intérêt d'un portage en 5 jours peut être limité, si le client doit s'acquitter des deux mois de préavis de résiliation auprès de son ancien opérateur. S'il choisit un portage avant la date de résiliation, le client ne pourrait plus utiliser les services de l'ancien opérateur, pour lesquels il se verrait néanmoins quand même facturé un abonnement.

Du fait de ces délais de résiliation de un mois et demi à deux mois en moyenne et du processus retenu, la procédure actuelle de portage d'un numéro mobile s'étend de fait sur une période minimale de deux mois qui se décompose comme suit :

Phase 1 – Demande de résiliation avec portage du numéro auprès de l'ancien opérateur : le client reçoit un bon de portage dans les 15 jours qui suivent la prise en compte de sa demande de résiliation et après examen des clauses d'inéligibilité. Ce bon de portage indique la date de résiliation de son contrat et de portage de son numéro.

A compter de l'édition de ce bon de portage et jusqu'à 15 jours avant la date de résiliation de son contrat, le client peut choisir son nouvel opérateur en lui présentant son bon de portage afin de conserver son numéro.

Phase 2 – Mise en œuvre du portage par le nouvel opérateur : les 15 jours précédant la date effective de résiliation permettent aux opérateurs d'effectuer les opérations techniques nécessaires au portage du numéro. A la date de résiliation de son contrat, le client change d'opérateur en changeant de carte SIM tout en gardant son numéro, sans interruption de service et en ne payant qu'une seule facture.

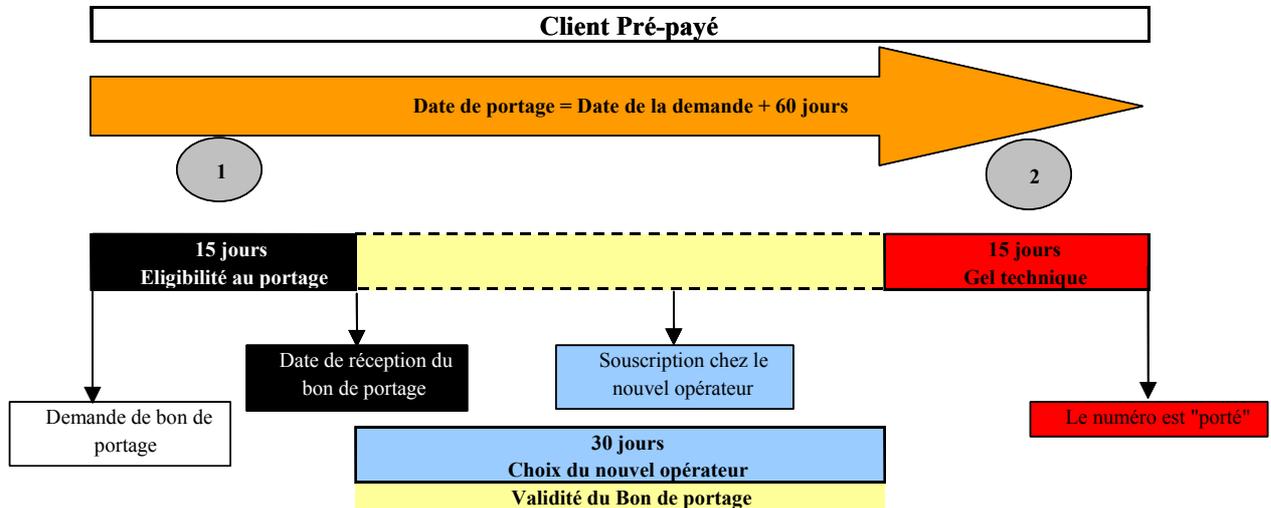


### Le prépayé : un portage en 2 mois

Afin de faciliter l'assimilation du processus de portabilité par les utilisateurs des services mobiles d'une part et par les canaux de distribution des opérateurs d'autre part, il a été décidé dans le cadre du lancement initial du service de portabilité d'appliquer un dispositif comparable pour le prépayé.

Cependant, à la différence du postpayé, ces clients ne sont le plus souvent pas tenus par les mêmes contraintes contractuelles et en particulier ne sont soumis à aucun délai d'engagement ni à aucun préavis de résiliation : ils résilient le plus souvent sans en faire de demande formelle à l'opérateur mais plutôt en cessant de consommer.

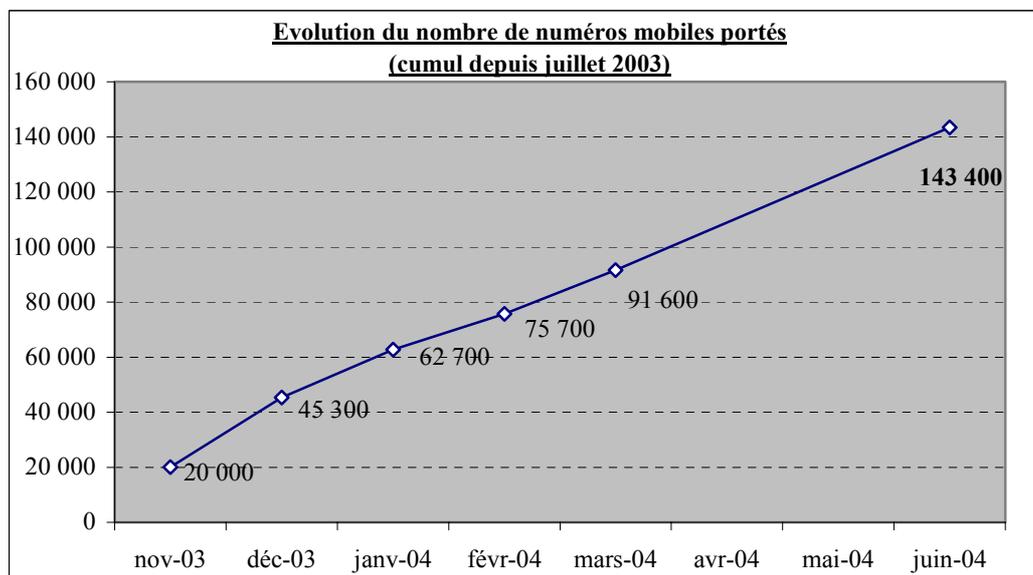
Dans ce contexte, le portage du numéro mobile auprès d'un nouvel opérateur est effectif 2 mois après la demande de portage, sans référence au dispositif de résiliation mais afin de laisser au client un délai de réflexion identique (1 mois) pour choisir son nouvel opérateur et exercer son bon de portage.



## II. Développement de la portabilité en métropole

### II.1. Statistiques

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de numéros portés en métropole depuis le lancement le 1<sup>er</sup> juillet 2003 : 143 400 numéros mobiles ont été portés au 30 juin 2004, ce qui représente environ 0,4% du parc actif total de clients mobiles (40,344 millions d'abonnés mobiles au second trimestre 2004 selon l'observatoire des mobiles).



Rapporté au taux de résiliation, il semble qu'en moyenne 2 à 3% des demandes de résiliation sont accompagnés d'une demande de bon de portage dont entre 40 et 60 % sont effectivement exercés, soit un taux de portage représentant environ 1 à 2% des résiliations internes et externes avec portage<sup>1</sup>.

Toutefois, il ressort des données quantitatives que ces taux dépendent fortement du type de clientèle. En effet, très faible pour le prépayé (proche de 0%) et beaucoup plus importants pour les entreprises pour lesquelles 10 à 20% des résiliations se font avec portage. Ainsi, sur 143 400 portages, le prépayé ne représente sur la période considérée que 3,6% du total des numéros portés contre 96,4% pour le postpayé, répartis à hauteur de 59,6% pour les seules entreprises avec flottes et 36,9% pour les autres offres.

Le tableau suivant rapporte le nombre de portages sur la période considérée au parc correspondant et montre la faible utilisation de ce service et plus particulièrement par les clients prépayés.

En clients	Prépayé	Postpayé	Total
Nombre de portages de juillet 2003 à juillet 2004	5 200	138 200	143 400
Clients au 30 juin 2004	15 402 000	24 942 000	40 344 000
Ratio	0,03%	0,56%	0,36%

Même si les clients peuvent avoir un besoin différent vis à vis du portage, on constate une très faible utilisation du service de portabilité du numéro mobile pour les clients prépayés.

<sup>1</sup> Les résiliations internes correspondent par exemple au cas d'un client passant d'une offre prépayée à une nouvelle offre postpayée au sein du même opérateur. Les résiliations externes impliquent quant à elles, un changement d'opérateur.

## II.2. Comparaisons internationales

L'ART a mené ces comparaisons auprès des régulateurs et recueilli des données complémentaires auprès des opérateurs.

### - Le parcours client : un modèle dominé par le simple guichet en Europe

Il ressort que le système de simple guichet a été choisi de manière généralisée dans les autres pays européens référencés ci-après, et que à contrario, le processus de double guichet n'est utilisé qu'au Royaume-Uni et en France. Ce processus, plus complexe, nécessite pour le client souhaitant changer d'opérateur tout en conservant son numéro mobile, de passer par deux phases correspondantes à l'obtention d'une part d'un bon de portage auprès de son ancien opérateur et de choisir un nouvel opérateur en lui présentant ce dernier.

#### "Process" client

Simple guichet	Double guichet
Allemagne	France
Chypre	Royaume-Uni
Danemark	
Espagne	
Finlande	
Hongrie	Hongrie
Irlande	
Italie	
Norvège	
Portugal	
Suède	

#### Besoin d'un bon de portage

Non	Oui
Chypre	France
Finlande	Royaume-Uni
Irlande	
Italie	
Norvège	
Suède	

#### Durée de la procédure de portage du numero mobile (\*)

< 1 jour	De 1 jours à 1semaine maximum	Entre 1 semaine et 15 jours maximum	Entre 15 jours et 1 mois maximum
Irlande	Allemagne	Chypre	Portugal
	Espagne	Hongrie	Royaume-Uni
	Finlande	Suède	
	Italie		
	Norvège		

(\*) en général, la procédure est identique pour les prépayés et les postpayés

### - Le mode de routage : une généralisation du routage direct

Dans le mode de routage direct, le trafic ne transite plus par l'ancien attributaire du numéro. Il est routé directement vers le nouvel opérateur après consultation d'une base de données qui gère l'ensemble des numéros portés des opérateurs. La solution du routage indirect a été retenue en France à ce jour. Ce choix a permis de ne pas retarder le lancement effectif de la portabilité, en effet, chaque opérateur gère en interne sa propre base de donnée des numéros portés afin de permettre le re-routage des appels à destination de l'opérateur receveur, en charge du numéro porté. Cependant il semble nécessaire d'adopter à terme le routage direct du trafic, système plus efficace, et ce même si le calendrier de mise en place de cette évolution sera fonction des coûts et des bénéfices qu'en tireront les acteurs.

#### Mode de routage des appels

Routage direct	Routage Indirect
Chypre	France
Danemark	Portugal (SMS)
Espagne	Royaume-Uni
Finlande	
Irlande	
Italie	
Norvège	
Portugal	
Suède	

## - Volumes de portage

Les comparaisons statistiques entre les pays en terme de portabilité des numéros mobiles sont difficiles étant donné d'une part, les différences de processus adoptés dans les pays étudiés et d'autre part la maturité de ce service dans les différents pays. A titre d'exemple, ce service vient d'être lancé à Chypre alors que le même service est disponible au Royaume-Uni depuis plus de 4 ans. Toutefois, en rapportant la part des numéros portés dans le parc total sur une base annuelle (12 mois), on peut distinguer trois groupes de pays :

- les pays qui ont un taux inférieur à 0,5% du parc en rythme annuel parmi lesquels le Portugal, l'Allemagne, la Lituanie, la Hongrie et la France ;
- des pays qui présentent un taux compris entre 0,5 et 2% comme le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Italie ;
- les pays pour lesquels les chiffres sont supérieurs à 2% comme l'Irlande, la Finlande, la Suède et la Norvège.

<b>Au 30 juin 2004</b>	Lancement PNM	Numéros portés	Abonnés	Part de la PNM
Allemagne	20 mois	270 000	63 370 200	0,4%
Chypre	juil-04		585 500	0,0%
Danemark	18 mois	200 864	4 524 600	4,4%
Espagne	42 mois	1 568 293	38 214 000	4,1%
Finlande	11 mois	700 000	4 335 007	16,1%
<b>France</b>	<b>12 mois</b>	<b>143 400</b>	<b>40 344 200</b>	<b>0,4%</b>
Hongrie	13 mois	3 000	7 439 680	0,0%
Irlande	11 mois	114 000	3 546 200	3,2%
Italie	24 mois	2 000 000	55 684 000	3,6%
Norvège	38 mois	901 000	3 568 000	25,3%
Portugal	36 mois	31 746	10 071 000	0,3%
Royaume-Uni	54 mois	2 951 124	55 052 000	5,4%
Suède	33 mois	600 000	8 828 000	6,8%

La situation au Royaume-Uni (1,2% par an) qui comme la France (0,4% par an) a retenu un système de double guichet laisse espérer une progression du rythme de portage. Cependant il reste des différences non négligeables avec un certain nombre de pays ayant choisis d'autres modalités de mise en place de ce service et qui présentent des résultats plus satisfaisants en terme de nombre de numéros mobiles portés.

### III. Evolutions

Le système actuel, qui certes a permis un lancement rapide de ce service sur le marché et n'a semble-t-il pas engendré trop de plaintes du côté des consommateurs, souffre toutefois de lourdeurs et d'une complexité certaine. Ces difficultés n'ont pas permis une pleine satisfaction des demandes des clients.

L'Autorité a mené des entretiens et discussions avec les différents acteurs du marché au cours des derniers mois qui ont permis d'identifier certaines améliorations ou aménagements du processus actuel.

Parmi ces dernières, l'Autorité a souhaité identifier deux groupes d'évolutions correspondant à des échéances temporelles différentes.

D'une part, il apparaît que certaines évolutions semblent pouvoir être mises en place sans aménagement spécifique ou encore, sans investissements importants de la part des acteurs du marché et pourraient être implémentées à court terme (fin 2004-début 2005). D'autres part, des évolutions du système de portabilité des numéros mobiles, plus structurantes pour le marché, requièrent des investissements et des délais de développements plus importants qui ne permettraient leurs effectivité qu'à une échéance plus lointaine (2006).

Dans tous les cas, les évolutions relatives à la portabilité des numéros mobiles que l'Autorité souhaite voir implémenter ont pour objet une accélération et une simplification du service pour les clients en lien avec le nouveau cadre réglementaire. Au-delà, les objectifs de l'Autorité sont de promouvoir ce service au bénéfice du consommateur et du développement de la concurrence dans le respect des contraintes exposées ci-après :

- rendre ce service le plus simple et le plus naturel possible du point de vue du client ;
- en respectant la protection du consommateur ;
- tout en tenant compte des contraintes des opérateurs.

**Q1. : Au-delà du bilan et des évolutions présentées ci-après, l'Autorité invite tous les acteurs à lui faire part, dans le cadre de la présente consultation, de leur propre analyse sur le processus actuel et sur les évolutions qui auraient été omises.**

#### III.1. Nouveau cadre réglementaire

Le nouveau cadre réglementaire issu des directives de 2002 affirme à nouveau l'importance de la portabilité qui est un droit pour le consommateur.

La directive 2002/22/CE du Parlement européen dispose, en son article 30, relatif à la portabilité des numéros, que :

*«Les Etats membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public, y compris les services mobiles, qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service : a) dans le cas de numéros géographiques, en un lieu spécifique, et b) dans le cas de numéros non géographiques, en un lieu quelconque. Le présent paragraphe ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles »*

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

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

L'article L. 44 du Code des Postes et Communications Electroniques indique en droit français 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 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. »*

### III.2. Evolutions du processus à court terme

Un certain nombre d'évolutions identifiées par l'ART doivent permettre une amélioration du processus dans les meilleurs délais. Une première analyse laisse à penser que la plupart d'entre elles pourraient être mises en place avant la fin de l'année 2004 ou au plus tard au premier trimestre 2005.

Elles permettent de prendre en compte de manière rapide des demandes des opérateurs ou encore des attentes fortes de la part des utilisateurs de la portabilité, sans toutefois induire d'investissements ou de développements importants.

Il s'agit d'évolutions du processus client actuel qui doivent permettre dans les meilleurs délais :

- **d'étendre le périmètre d'éligibilité à la portabilité** (supprimer une clause d'inéligibilité liée à l'existence d'un litige sur le facture) : ce point doit permettre de faciliter la production du bon de portage et d'éviter que la demande de portage du numéro qui représente un droit pour le consommateur, soit utilisé comme instrument de recouvrement des créances ;
- **de faciliter la gestion du portage des flottes mobiles** (en évitant de porter les clients numéro par numéro) ;
- **de réduire autant que possible les délais de portage du prépayé** (2 mois aujourd'hui), alors que ces clients n'ont pas de contraintes de préavis ou d'engagements spécifiques vis à vis de l'opérateur ;
- **de réduire dans tous les cas les délais « techniques » de la portabilité**, à savoir le délai d'émission du bon de portage (aujourd'hui de 15 jours calendaires) et le délai final de gel technique nécessaire au portage (15 jours calendaires actuellement) ;
- **d'introduire des bons de portage dématérialisés (sous forme de SMS ou de courriel)** : cet aménagement peut permettre d'optimiser les délais de transmission du bon de portage pour le client et d'introduire des demandes de bon de portages simplifiés (par SMS par exemple).

Ces évolutions ne doivent en aucun cas remettre en cause les avantages de la portabilité des numéros mobiles telle qu'elle existe à ce jour, à savoir :

- le respect du droit du consommateur ;
- la continuité de service pour le client ayant choisi de porter son numéro.

La mise en place concrète de ces aménagements du processus actuel semblent, eu égard aux retours des acteurs sur le sujet, pouvoir être fait de manière très rapide par l'ensemble des acteurs et plus précisément avant la fin de l'année 2004.

### **III.2.1. Evolution du processus client**

#### **a. Eligibilité : suppression de la clause des « impayés »**

Les clauses d'inéligibilité permettent à un opérateur de refuser une demande de portage d'un numéro mobile faite par son client si l'une des quatre clauses inscrites dans les lignes directrices est vérifiée. L'une des clauses d'inéligibilité inscrite dans les lignes directrices correspond à celle de l'existence d'un litige sur le paiement d'une facture :

*« [Impayé au moment de la demande de portage :] l'opérateur donneur peut refuser une demande de portage si le client demandeur se trouve en situation d'impayé au moment de la demande, au sens de ses conditions générales de vente ».*

L'Autorité considère que la portabilité du numéro est un droit du consommateur qui découle du Code des Postes et des Communications Electroniques et ne peut être utilisé comme moyen de recouvrement qui relève du Code de la Consommation, du Code du Commerce ou du Code Civil. Par ailleurs elle a constaté que cette clause avait causé des problèmes lors de demande de portage de parc important (flottes) par des entreprises.

**L'Autorité souhaite que cette clause d'inéligibilité au portage d'un numéro mobile soit supprimée dès que possible et en tout état de cause avant la fin de l'année 2004.**

**Q2. : Si les opérateurs mobiles identifient des contraintes ne leur permettant pas une mise en œuvre dès cette date, ils sont invités à en faire part dès que possible à l'Autorité afin que la suppression s'applique au plus tard fin novembre 2004.**

#### **b. Meilleure prise en compte des profils clients : effet « offre flotte » et prépayé**

Le système actuel de portabilité du numéro mobile est identique quel que soit le type d'offre (prépayé, postpayé, postpayé flotte entreprise ou flotte collectivités ...). Ce système a certes l'avantage du processus unique vis-à-vis de tous les clients mais il semble souffrir dans certains cas d'une inadéquation par rapport aux impératifs de certains clients.

Les discussions avec les acteurs ont fait apparaître différents types de clients présentant des caractéristiques en terme de paiement et/ou de type de contrat qui pourraient être mieux pris en compte dans le processus de portabilité.

- **le prépayé**, qui correspond principalement à un mode de paiement des services mobiles choisi par les clients résidentiels et qui n'impose pas de contraintes contractuelles fortes avec son opérateur ;
- **le postpayé** repose sur un contrat imposant des délais d'engagement et de résiliation. Au sein de ce type d'offre, des différences apparaissent du fait des spécificités propres à chaque type de client. On peut sous-segmenter cette catégorie comme suit :
  - o particulier ou professionnel ;
  - o « flottes » entreprises comprenant un accord cadre ;

- « flottes » collectivités territoriales. Ces dernières offres peuvent reposer sur des contrats à terme, régis par le code des marchés publics, qui rend difficile la gestion des retards qui pourraient être liés à la portabilité.

Dans une perspective de court terme l'Autorité estime que, sans remettre en cause l'unicité du processus, il convient d'opérer des aménagements pour deux types de clients : les flottes et le prépayé.

### **Les offres « flotte » à destination des entreprises et des collectivités :**

Le processus actuel de PNM dans le cas des offres flottes ne semblent pas adapté. En effet, une entreprise souhaitant porter par exemple 500 numéros devra faire une demande pour chacun de ces numéros, ce qui engendre des difficultés pratiques tant au niveau de l'entreprise, qu'au niveau de la gestion de ces demandes pour les opérateurs.

Il semble dans ce cas précis qu'un ajustement du système puisse facilement être mis en place par les opérateurs afin de simplifier le processus pour ces offres. Elle consisterait en une demande globale de bon de portage pour un ensemble de lignes du côté de l'utilisateur, et l'émission d'un ou plusieurs bons de portage pour l'ensemble de ces lignes du côté de l'opérateur donneur.

**L'Autorité souhaite que la mise en place de ce dispositif soit effectif avant la fin de l'année 2004.**

**Q3. : Les opérateurs mobiles sont invités individuellement ou via le GPM à proposer avant le 25 novembre un processus qui définirait à la fois la définition d'une flotte (en précisant le seuil minimum de numéros mobiles correspondant à une flotte), le format standard du bon de portage collectif ainsi que la date de mise en place effective de cette évolution.**

### **Les offres aux clients prépayés**

Un client prépayé qui aujourd'hui, souhaite porter son numéro mobile auprès d'un nouvel opérateur ne pourra le faire que dans les 60 jours<sup>2</sup> suivants sa date de demande de bon de portage auprès de son ancien opérateur. Ce délai total de 60 jours est long et plus particulièrement au regard de l'absence d'obligations contractuelles entre l'ancien opérateur et le client, du faible nombre de portage sur ce type d'offre et de la nécessité de simplifier au maximum le processus de portage du numéro.

Les 60 jours de délais comprennent :

- un délai initial de 15 jours pour émettre le bon de portage<sup>3</sup> ;
- un délai d'un mois permettant au client d'exercer son bon de portage et donc de faire le choix du nouvel opérateur vers lequel doit s'effectuer le portage ;
- un délai final de 15 jours dit de gel technique pour permettre la mise en œuvre de la portabilité de son numéro.

Une réduction du délai global passe par une diminution de ces trois délais.

**L'Autorité souhaite réduire le délai global à un délai inférieur à un mois. Un tel objectif est peut être atteint en réduisant le délai de choix du client à 15 jours. Les délais pour émettre le bon de portage et de gel technique seraient chacun réduit à 7 jours au maximum (cf. paragraphe c).**

<sup>2</sup> On entend par « jour » dans l'ensemble de ce document, une journée calendaire.

<sup>3</sup> Le délai d'émission du bon de portage ne prend pas en compte le délai postal d'envoi au client.

**Le délai total nécessaire au portage d'un numéro mobile dépendra des retours des acteurs sur l'évolution de ces trois délais.**

**Q4. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur une réduction du délai d'exercice du bon de portage à 15 jours (au lieu d'un mois), aussi appelé durée de validité du bon de portage.**

**Q5. : Les opérateurs mobiles indiqueront si cette évolution peut être mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2005 voire avant.**

Cependant au-delà de cette réduction du délai standard à un délai de trente jours, l'Autorité réfléchit en plus à la possibilité pour le client d'accélérer le processus et de diminuer, s'il le souhaite, la durée de portage en dessous de ce délai standard : dans ce cas le client précise, en présentant son bon de portage, la date à laquelle il souhaite porter son numéro. A défaut de choix explicite, il sera porté un mois après la demande de portage.

En intégrant les délais techniques cibles présentés en partie c. et en supposant que le client exerce son bon de portage le jour de sa réception, cela permettrait à un client de faire porter son numéro en 14 jours au lieu de 2 mois aujourd'hui. Le bénéfice d'une telle évolution ne profitera pleinement aux clients post-payés que si les délais contractuels de résiliation sont réduits dans la même proportion, évolution que l'autorité estime souhaitable.

**Q6. : Les acteurs sont invités à commenter l'intérêt d'une telle évolution pour stimuler la portabilité pour les prépayés, et donc le jeu concurrentiel, en introduisant plus de flexibilité.**

**Q7. : Les acteurs sont invités à s'exprimer sur leur accord pour réduire à quinze jours ou moins les délais contractuels de résiliation de contrat post-payé.**

**Q8. : Les opérateurs mobiles préciseront dans le détail, en retour de consultation, comment un telle évolution, possibilité ouverte au client de choisir une date de portage anticipée, pourrait fonctionner ainsi que les éventuels développements et investissements nécessaires.**

### ***c. Diminution des délais techniques***

Le processus actuel de portabilité comprend deux délais principaux que sont :

- l'émission du bon de portage (15 jours calendaires) nécessaire à la prise en compte de la demande du client par son opérateur, à la vérification des clauses d'inéligibilité ainsi qu'à l'envoi du bon de portage au client ;
- le délai de gel technique (15 jours calendaires) nécessaire aux opérateurs pour effectuer les opérations techniques entre les opérateurs afin de réaliser le portage du numéro de l'utilisateur à la date déterminée.

La réduction des délais peut permettre :

- d'accroître le temps laissé au client pour choisir son nouvel opérateur ;
- de permettre une réduction des délais portage pour le client.

En tout état de cause, l'Autorité veut faire évoluer la situation actuelle dans laquelle le processus de portabilité allonge de fait le délai de changement d'opérateur. En effet, les durées de ces deux délais techniques, ne permettent pas actuellement de réaliser un portage d'un numéro en moins d'un mois, délai correspondant au délai minimal de résiliation proposé par l'un des opérateurs.

Il convient que les opérateurs réduisent autant que possible ces deux délais, possibilité qu'ont évoqué les opérateurs lors des entretiens.

#### **Le délai d'émission du bon de portage réduit à sept jours calendaires**

Au vu des retours opérateurs, ce délai, aujourd'hui d'une durée de 15 jours (hors délai postal), semble pouvoir être ramené à 5 jours (hors délai postal) ou 7 jours (délai postal inclus). Ce chiffre n'a cependant pas été indiqué par l'ensemble des opérateurs.

**Q9. : Les opérateurs sont invités à donner leur avis sur une réduction du délai d'émission du bon de portage papier à 5 jours (hors délai postal) ou 7 jours (délai postal inclus). Ils indiqueront en particulier le calendrier de mise en place d'une telle évolution qui pourrait être mise en place au plus tard fin 2004.**

#### **Le délai de « gel technique » réduit à 7 jours**

Ce délai, aujourd'hui d'une durée de 15 jours semble pouvoir être ramené techniquement à 7 jours calendaires. Cependant certains opérateurs ont noté que ce délai n'était pas uniquement fonction de leurs propres contraintes techniques mais intégrait une possibilité pour certains clients, de résilier dans les 7 jours suivant la souscription d'un nouveau contrat choisi dans le cadre de la distribution indirecte. Ainsi la personne souscrivant à une nouvelle offre à J-15 avec demande de portage, pouvait résilier à J-7 et conserver son numéro s'il revenait vers son ancien opérateur.

Ce cas paraît extrême puisqu'il suppose que le client n'exerce son droit au portage de son numéro mobile le dernier jour et résilie à la fin des 7 jours. D'autre part, ce cas de figure semble très exceptionnel, et aucun exemple concret n'a été porté à ce jour à la connaissance de l'Autorité.

Afin de ne pas allonger les délais de résiliation et de pouvoir réduire les délais de portage du prépayé, l'Autorité privilégie une réduction de ce délai à un maximum de 7 jours, quitte à ce que dans certains cas, qui devraient être très marginaux les clients perdent leur droit à la portabilité. Enfin, une analyse pragmatique de cette situation conduit à ce que le client qui se rétracte ne puisse pas dans tous les cas porter son numéro du fait de la condition d'inéligibilité relative à un numéro inactif.

**Q10. : Les opérateurs sont invités à donner leur avis sur une réduction du délai de gel technique à 7 jours au maximum. Ils indiqueront en particulier le calendrier de mise en place d'une telle évolution qui pourrait être mise en place au plus tard fin 2004.**

#### ***d. Emission de bon de portage électronique (SMS, e-mail ...)***

Le bon, de portage papier, qui certes a l'avantage d'être formel du point de vue du client, nécessite d'être manipulé aussi bien par les opérateurs (donneur et receveur) que par le client, ce qui représente un risque de perte du bon de portage (unique) non négligeable. Cela implique également qu'un client doit toujours avoir sur lui son bon de portage afin par

exemple de saisir l'opportunité de choisir une offre promotionnelle spécifique et de profiter de la portabilité de son numéro.

Les opérateurs ont émis une proposition dans laquelle ce bon de portage sous forme « papier » disparaît et est remplacé par un autre support (par exemple un SMS) incorporant l'ensemble des indications nécessaires à la portabilité du numéro. Ce système semble avoir plusieurs avantages dont la simplicité du traitement et de l'envoi.

La mise en place d'un tel système pourrait permettre de réduire de manière importante les délais de réception du bon de portage pour le client et de permettre une demande de portage du numéro par un client postérieure à la demande de résiliation (le client demanderait le portage par SMS et le bon lui serait envoyé via un « SMS Push », évolution qui demande cependant de produire dès la demande de résiliation du client les données de portage liées au client).

Enfin, il semble nécessaire qu'un système de secours (bon de portage papier) doive également être maintenu de manière optionnelle en cas par exemple de perte par le client de son terminal mobile ou du SMS reçu.

**Q11. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur l'intérêt d'un tel dispositif pour simplifier le processus de portabilité.**

**Q12. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur la compatibilité des évolutions explicitées ci-dessus avec le droit de la consommation et la protection des droits du client.**

**Q13. : Les opérateurs exploreront les possibilités d'utiliser le SMS comme moyen de transmission des données de portage et les contraintes qu'ils envisagent dans la mise en place d'un tel système, ainsi que les délais et les investissements. Le but serait de pouvoir mettre en place un tel système, s'il est retenu, avant fin 2004 - 1<sup>er</sup> trimestre 2005.**

### **III.2.2. Questions diverses de court terme**

Les entretiens avec les acteurs du marché ont également permis de soulever un certain nombre de points spécifiques liés à la portabilité des numéros mobiles, exposés ci-dessous.

#### **a. clarification de la date de prise en compte de la demande de portage**

Un certain nombre de retour de la part de consommateurs ont montré qu'il existe une certaine confusion concernant la date de la prise en compte de la demande de résiliation et / ou de portage du numéro par les opérateurs. En effet, il semble que certains opérateurs ne prennent effectivement en compte la demande du client qu'à la date anniversaire de son contrat ce qui dans certains cas peut engendrer un « délai » supplémentaire au portage du numéro équivalent à maximum un mois.

**L'Autorité souhaite que les opérateurs mettent en œuvre l'ensemble des dispositions nécessaires dans les plus courts délais, afin que la date de prise en compte de la demande de portage d'un numéro mobile corresponde au maximum à la date de réception de cette demande par l'opérateur donneur.**

#### **b. acheminement des SMS vers des numéros portés**

Suite aux entretiens menés par l'Autorité avec les acteurs, il est apparu que les opérateurs de transit ou agrégateurs par exemple, qui terminent des SMS vers les numéros portés sont confrontés aujourd'hui à l'échec d'acheminement des messages lors du premier envoi à destination d'un numéro porté et peuvent se voir ainsi facturer plusieurs fois la terminaison de ces SMS.

Ce problème tient au fait que le trafic est envoyé à l'ancien opérateur et non directement au nouvel opérateur : il sera résolu par la mise en place à terme d'un système d'acheminement plus efficace reposant sur le routage direct (cf. évolution de moyen terme).

Cependant en attendant, il convient de résoudre la question et d'assurer l'interopérabilité des services quel que soit le destinataire. Les directives européennes rappellent l'importance de l'interopérabilité, cette dernière jouant un rôle central dans le développement des usages et l'exercice d'une concurrence loyale.

**Q14. : Il est donc demandé aux opérateurs de décrire le fonctionnement de terminaison de tels SMS et de proposer des améliorations du processus en retour de consultation, d'autant plus que l'acheminement de SMS entre opérateurs mobiles ne pose pas de difficultés particulières.**

### ***c. prise en compte des nouveaux acteurs (MVNO)***

Pendant longtemps, les seuls acteurs présents dans le secteur mobile ont été les opérateurs de réseau disposant de leurs fréquences propres et les sociétés de commercialisation de services (SCS), qui assuraient en plus de la distribution, le service client et la facturation, sans disposer ni de réseau ni de numéros mobiles propres.

Les SCS pouvaient offrir la portabilité à leurs clients mais elles s'adressaient à leur opérateur hôte pour gérer le processus technique.

L'arrivée mi-2004 de nouveaux acteurs, les MVNO ou opérateurs virtuels, rend nécessaire de préciser les règles de mise en œuvre de la portabilité pour les acteurs non-opérateurs, SCS et MVNO.

Il est proposé à ce stade les règles suivantes :

- si l'acteur virtuel ne détient pas en propre ses propres numéros (n° IMSI et N° sous la forme 06 AB PQ MC DU). Ce dernier s'adresse alors à l'opérateur hôte, détenteur de ces numéros, afin de réaliser les opérations techniques de portage. C'est en particulier l'opérateur qui gère la portabilité sur la base du bon de portage. Cette situation correspond au cas des SCS actuelles et des MVNO qui possèdent leurs cartes SIM sans disposer de leurs propres numéros ;
- si l'acteur « virtuel » détient ses propres numéros, il lui revient de gérer lui-même le portage et les relations inter-opérateurs qui en découlent. Il signe en direct les contrats avec les autres acteurs, disposant de leurs propres numéros et aura en charge la gestion et l'effectivité des demandes de portabilités des numéros entrants et sortants, au même titre qu'un opérateur de réseau mobile. Ce type d'acteur, existant dans certains pays européens, n'est pas présent aujourd'hui en France.

**Q15. : Les acteurs sont invités à commenter ces principes et d'indiquer les questions et points spécifiques liés à leur mise en place. Au regard des réponses, l'ART arrêtera ces règles dans les meilleurs délais.**

### III.3. Evolutions à moyen terme

Les évolutions indiquées ci-après nécessitent des investissements et des délais de développement plus importants. Elles ressortent des entretiens que l'ART a mené avec les acteurs du marché au cours des derniers mois ainsi que de l'analyse des choix faits dans les autres pays européens.

L'Autorité a identifié plusieurs facteurs clés de succès de la portabilité des numéros mobiles :

- le dispositif doit être le plus simple possible tout en assurant la protection du consommateur : il ne doit pas imposer de façon indue des délais longs entre la demande et le portage effectif ou un processus complexe ;
- le prix de détail du service ne doit pas être un obstacle pour le client qui souhaite porter son numéro ;
- la portabilité ne doit faire échec à l'interopérabilité et au bon fonctionnement des services mobiles proposés au client final et en particulier au fonctionnement des nouveaux services.

L'Autorité s'interroge alors sur deux évolutions principales, le passage au simple guichet qui permet de simplifier le processus client et sur la mise en place du routage direct du trafic à destination d'un numéro porté.

#### ***a. Evolution du processus client vers le simple guichet***

Cette évolution du processus client consiste en une évolution majeure du système de portabilité des numéros mobiles.

Dans un tel dispositif, le client ne fait plus de demande relative à la portabilité auprès de son ancien opérateur mais au nouvel opérateur ou au distributeur auprès duquel il souscrit à une nouvelle offre.

A titre d'illustration, on peut imaginer un client qui fait sa demande de portage lors de la souscription d'une nouvelle offre, en s'adressant directement au distributeur. Ce dernier serait amené, lors de la souscription d'une nouvelle offre, à prendre contact avec le service « activation » du nouvel opérateur choisi par le client. Ce service adresserait une requête auprès de l'ancien opérateur, qui fournirait plusieurs informations comme :

- la validité du numéro et du nom du titulaire du contrat ;
- les informations relatives à l'ancien opérateur ;
- la date de résiliation du contrat du client (postpayé) ou la date de portage du numéro (prépayé)...

Ces requêtes pourraient être adressées par les opérateurs à une base centralisée indépendante ou aux bases spécifiques des opérateurs qui resteraient hébergées chez ces derniers. La transmission des informations pourrait se faire par voie électronique : ce document, imprimé par le distributeur et signé par le client pourra contenir une mention proposant au client de garder son numéro mobile.

Ce dispositif, qu'il convient d'étudier et de définir en détail, permet d'accélérer et de simplifier le processus client qui n'a plus qu'un seul interlocuteur et par conséquent n'a plus à suivre le parcours lié à l'émission / la réception et la présentation du bon de portage. Enfin, ce système permet de demander le portage de son numéro au même moment qu'à la souscription d'une nouvelle offre.

Un tel système n'avait pas été retenu au terme de la première concertation en raison des questions qu'il pouvait soulever quant à la protection du consommateur et au manque de visibilité sur la mise en place d'un processus client satisfaisant. Cependant la généralisation

de ce dispositif, sans difficultés notables, dans de nombreux pays, montrerait qu'un tel système n'est pas incompatible avec une protection satisfaisante du consommateur.

En conclusion, l'Autorité estime que la mise en place d'un système de simple guichet semble la seule évolution permettant de répondre au besoin d'une simplification du processus, gage du développement de la portabilité et d'une meilleure fluidité du marché, au bénéfice du consommateur.

L'Autorité est néanmoins consciente qu'une telle évolution devra être accompagnée d'un dispositif conduisant à ne pas dégrader la protection du consommateur et qu'il convient par ailleurs d'en estimer les coûts et les délais de mise en place.

**Q16. : Les acteurs sont invités au vu de ces premiers éléments à commenter l'intérêt d'une telle évolution. En particulier ils indiqueront quelles conditions qu'une telle évolution doit respecter et quels risques ils perçoivent.**

**Q17. : Les opérateurs sont invités à explorer les solutions techniques possibles de mise en place d'un système de simple guichet, de décrire en détail les plus efficaces d'entre elles. Pour chacune de ces dernières, ils évalueront les délais de mise en œuvre ainsi que les coûts, en prenant en compte les éventuelles synergies avec la mise en place du routage direct. Ils pourront juger de la pertinence de l'évolution et des conditions à une mise en place réussie.**

#### ***b. Mise en place d'un routage plus efficace du trafic vers les numéros portés***

Les entretiens avec les acteurs ont fait apparaître les limites du routage indirect du trafic à destination des numéros portés tel que mis en place aujourd'hui. Pour mémoire, ce dispositif rend nécessaire le transit sur le réseau de l'opérateur donneur et avait été adopté de façon transitoire avant une évolution à terme vers le routage direct.

Il ressort que le routage indirect du trafic à destination d'un numéro porté pose plusieurs problèmes, et principalement :

- la non-interopérabilité et des dysfonctionnements pour les nouveaux services comme la visiophonie, l'interopérabilité n'étant plus forcément assurée du fait du transit sur le réseau d'un tiers qui n'a pas forcément mis en place un tel service ;
- l'inefficacité économique liée à un transit supplémentaire sur le réseau d'un tiers. Cependant cette inefficacité ne devient pertinente qu'au-delà d'un certain seuil de numéros portés qui engendre que le surcoût lié à ce transit supplémentaire dépasse les investissements nécessaires afin de passer à un mode de routage direct.

Les premiers retours indiquent que la mise en place du routage direct prendra un temps important de développement et qu'il convient de relancer dans les meilleurs délais les réflexions sur le mode de routage des appels dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles et plus particulièrement afin d'adresser dans un premier temps la question liée à l'interopérabilité des nouveaux services.

**Q18. : L'Autorité demande aux 3 opérateurs de venir lui présenter, dans le cadre du Groupe Portabilité Mobile (GPM), les choix techniques à arrêter et si possible les contraintes associées en terme de coûts et de délais ainsi que les avantages et les inconvénients. Les opérateurs sont invités à proposer un calendrier en retour de la consultation.**

**Après ce premier contact, les principes pourront être présentés à l'ensemble du secteur et notamment aux opérateurs fixes. Les opérateurs poursuivront par la suite leurs travaux selon une configuration qui sera définie suite à cette réunion de présentation.**

## Annexe : Glossaire et définitions

<b>Numéro mobile</b>	Les numéros non géographiques mobiles comportent dix chiffres dont le premier est le 0 et le second, désigné par la lettre Z, est le 6 (06 AB PQ MC DU)
<b>PNM</b>	<i>Portabilité des Numéros Mobiles</i>
<b>GPM</b>	<i>Groupe Portabilité Mobile</i> : ensemble des opérateurs mobiles mettant en œuvre la PNM (désigne, à la date d'édition, les trois opérateurs GSM Bouygues Télécom, Orange France et SFR).
<b>Opérateur attributaire</b>	Opérateur à qui a été attribué la tranche de numéros, conformément aux dispositions du plan national de numérotation. L'opérateur attributaire reste le même, quelles que soient les opérations successives de portage dans le temps.
<b>Opérateur ou SCS donneur</b>	Opérateur ou SCS chez qui l'abonné résilie son abonnement et demande la portabilité du numéro. Lors du premier portage, l'opérateur attributaire et l'opérateur donneur se confondent.
<b>Opérateur ou SCS receveur (ou opérateur de souscription)</b>	Opérateur ou SCS chez qui l'abonné souscrit un abonnement et fait porter son numéro.
<b>Bon de portage</b>	Bon délivré au client, par l'opérateur donneur, lui permettant d'aller souscrire un nouvel abonnement chez l'opérateur preneur, en bénéficiant de la portabilité de son numéro. Le bon contient uniquement les données techniques nécessaires au bon déroulement du portage.
<b>Routage direct</b>	Méthode de routage des communications consistant à orienter l'appel vers un numéro mobile porté sans transiter par l'opérateur attributaire du numéro mobile, par consultation préalable d'une base centralisée des numéros portés.
<b>Routage indirect</b>	Méthode de routage des communications consistant à orienter l'appel vers l'opérateur mobile attributaire du numéro, qui route à son tour l'appel vers l'opérateur mobile receveur (ou de souscription), après consultation d'une base décentralisée des numéros mobiles portés.
<b>Base de données centralisée</b>	Base de données comprenant l'ensemble des numéros mobiles portés, associés à leur opérateur receveur (ou de souscription), et consultable par l'ensemble des opérateurs (fixes et mobiles) à partir desquels un appel vers un numéro mobile est émis.
<b>Base de données décentralisée</b>	Base de données comprenant l'ensemble des numéros mobiles portés par un opérateur donné, lui permettant de router les appels vers l'opérateur mobile receveur (ou de souscription)
<b>SCS</b>	Société de commercialisation de services.
<b>Portabilité des numéros mobiles</b>	La portabilité est un service, offert à tout abonné d'un opérateur, permettant de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur. La portabilité des numéros non géographiques mobiles est donc la possibilité pour un abonné à un opérateur mobile, de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro