

## Modalités d'application de la conservation des numéros mobiles

Consultation publique sur le projet de décision  
*(3 novembre – 23 novembre 2011)*

## **A/ Modalités pratiques**

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 23 novembre 2011 de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [portabilite@arcep.fr](mailto:portabilite@arcep.fr). Il sera précisé en objet « Réponse à la consultation publique sur le projet de décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Michel Combot

Directeur des services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'Autorité publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

### **Renseignements**

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Nicolas Desmons - Tél : 01 40 47 70 91 - [nicolas.desmons@arcep.fr](mailto:nicolas.desmons@arcep.fr)

Isabelle Gallaga - Tél : 01 40 47 71 45 - [isabelle.gallaga@arcep.fr](mailto:isabelle.gallaga@arcep.fr)

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>

## **B / Projet de décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles**

Vu la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard 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 l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques, notamment son article 27 ;

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

Vu la décision n° 06-0381 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole ;

Vu la décision n° 2007-0193 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 5 avril 2007 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et dans les collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy ;

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

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 l'avis de la commission consultative des communications électroniques, consultée le **YY**;

Après en avoir délibéré le **XX**,

## **I. CONTEXTE**

### **1.1. La mise en place d'un nouveau dispositif dit « PNM v3 »**

La modification des dispositions législatives et réglementaires, tant au niveau national que communautaire, en matière de conservation des numéros nécessite une évolution des systèmes et architectures qui ont été mis en place par les opérateurs mobiles lors de l'introduction du principe de « simple guichet » en 2007.

Des travaux ont ainsi été menés avec les opérateurs mobiles sous l'égide de l'Autorité depuis septembre 2010, au sein des commissions groupe portabilité mobile, pour la métropole (« GPM »), pour les départements de la Réunion et de Mayotte (« GPMR ») et pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane (« GPMAG »), en vue d'adapter les modalités d'échanges entre opérateurs afin de se conformer à ces nouvelles dispositions.

Par ailleurs, l'Autorité a souhaité intégrer à ces travaux les enseignements du bilan qu'elle a réalisé fin 2010 concernant le fonctionnement du processus de conservation des numéros mis en œuvre par les opérateurs mobiles. L'Autorité a ainsi veillé à harmoniser le processus de conservation du numéro mobile du point de vue de l'abonné sur l'ensemble du territoire national, tout en tenant compte des contraintes techniques et organisationnelles des opérateurs mobiles selon les zones géographiques. La présente décision vise ainsi à remplacer les trois décisions actuellement en vigueur en matière de conservation du numéro mobile, associées à chacune des zones géographiques.

Enfin, l'Autorité a souhaité mettre en place dans le cadre du nouveau dispositif (dit « PNM v3 ») un certain nombre d'évolutions visant à simplifier le parcours client et à renforcer l'information de l'abonné dans le cadre de l'exercice de son droit à la conservation du numéro mobile.

### **1.2. Cadre réglementaire**

#### **1.2.1. Cadre communautaire**

La directive « service universel », telle que modifiée en 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.*
- 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. »*

### **1.2.2. Cadre interne**

A titre liminaire, il convient d'apporter un éclairage sur le processus de transposition des directives en droit interne.

A ce jour, les mesures à valeur législative ont été transposées par l'ordonnance du 24 août 2011 relative aux communications électroniques. Il convient cependant de noter que les dispositions réglementaires n'ont pas encore été transposées en droit interne. Ainsi, les articles réglementaires du CPCE mentionnés dans le présent document, notamment l'article D. 406-18, sont cités dans leur rédaction issue du projet de dispositions réglementaires mis en consultation publique par le Gouvernement<sup>1</sup>.

L'article L. 44 du CPCE, dans sa rédaction issue de 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. [...] »*

---

<sup>1</sup> Consultation publique sur les dispositions réglementaires nécessaires à la transposition du « Paquet Télécom » menée du 22 juin au 20 juillet 2011.

Par ailleurs, l'article D. 406-18 du CPCE 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, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon. [...]*

*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, 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 le numéro porté.*

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

*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. »*

La présente décision sera adoptée sur le fondement des dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE.

A ce titre, elle fera l'objet d'une homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques, avant d'être publiée au *Journal officiel*.

### **1.3. Rappel de la situation actuelle en matière de conservation des numéros mobiles en métropole et dans les départements d'outre-mer**

#### **1.3.1. Instauration du principe de simple guichet**

Les travaux qui ont été menés avec les opérateurs mobiles entre 2005 et 2007, sous l'égide de l'Autorité, au sein des commissions groupe portabilité mobile pour la métropole (« GPM »), pour les départements de la Réunion et de Mayotte (« GPMR ») et pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane (« GPMAG ») ont conduit à la mise en place des modalités techniques et opérationnelles de la conservation des numéros mobiles, dite « PNM v2 » :

- le 1<sup>er</sup> avril 2006 pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, conformément à la décision n° 2007-0193 susvisée ;
- le 21 mai 2007 pour la métropole, conformément à la décision n° 06-0381 susvisée ;
- le 1<sup>er</sup> juillet 2007 pour les départements de la Réunion et de Mayotte, conformément à la décision n° 2009-0239 susvisée.

Conformément aux décisions susmentionnées, les principales caractéristiques du processus actuel sont les suivantes :

- un processus de simple guichet : l'abonné demande directement à son nouvel opérateur (opérateur receveur) au moment de la souscription à conserver son numéro mobile ;
- le portage effectif du numéro mobile intervient dans un délai maximum de 10 jours calendaires suivant la demande de l'abonné, sauf demande expresse de celui-ci ; le délai nominal est dans la pratique de 7 jours calendaires en métropole, de 6 jours calendaires dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane et de 6 jours ouvrés dans les départements de la Réunion et de Mayotte ;
- sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro mobile entraîne la résiliation du contrat qui lie l'abonné à son ancien opérateur (opérateur donneur) au plus tard dans le délai de 10 jours précité.

### **1.3.2. Particularités selon la zone géographique**

Le processus de simple guichet a été complété par la mise en place d'un parcours client permettant de mieux identifier et informer le titulaire du contrat associé à la demande de conservation du numéro mobile, dont les modalités varient selon la zone géographique.

Ainsi, en métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte, le parcours client prévoit :

- un relevé d'identité opérateur (« RIO mobile »), code alphanumérique attribué à chaque numéro mobile actif, lequel est fourni par l'abonné mobile au nouvel opérateur au moment de la souscription avec demande de conservation du numéro ;
- un serveur vocal d'information spécifique à la conservation du numéro pour les abonnés grand public, accessible par le biais d'un numéro propre à chaque opérateur mobile, qui informe successivement l'appelant :
  - o le cas échéant, sur la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause dès lors que celle-ci n'est pas échue ;
  - o sur le RIO associé au numéro mobile.
- l'envoi d'un SMS sur la ligne de l'abonné mobile, à la suite de la consultation du serveur d'information sur la conservation du numéro, lui confirmant les éléments suivants :
  - o l'identification du titulaire du contrat associé au numéro mobile ;
  - o le cas échéant, la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue ;
  - o le RIO associé au numéro mobile.
- une gestion globale de l'accès aux RIO pour les contrats multi-lignes des abonnés entreprise, sous forme électronique par le biais des espaces client sur internet lorsqu'ils existent ou sur le support de facturation associé à la ligne mobile.

Dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane :

- il n'existe pas de code RIO associé à tout numéro mobile actif ; les changements entre opérateurs sont basés sur l'identité du titulaire ou la raison sociale en cas d'abonné entreprise et le numéro mobile objet de la demande de conservation ;
- selon les opérateurs, un serveur SMS ou un serveur vocal d'information spécifique à la conservation des numéros pour les abonnés grand public, accessible par le biais d'un numéro propre à chaque opérateur mobile, fournissant à l'abonné l'identité du titulaire et

la date de fin d'engagement de son contrat lorsque celle-ci existe et qu'elle n'est pas échue.

Enfin, concernant l'obligation de qualité de service le jour du portage, on note que l'interruption de service pour l'abonné, en émission ou en réception, ne peut être supérieure à :

- quatre heures en métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte ;
- deux heures dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.

### **1.3.3. Bilan du processus actuel**

L'Autorité a mené fin 2010 un bilan du processus de conservation des numéros mobile dit « PNM v2 » mis en œuvre par les opérateurs mobiles dans les trois zones géographiques. Ce bilan a permis d'intégrer les retours d'expérience des opérateurs et des consommateurs, ainsi que celui de l'entité commune (groupement d'intérêt économique « entité de gestion de la portabilité » ou « GIE EGP ») créée en 2006 par les opérateurs mobiles, afin de faciliter les échanges entre opérateurs pour le traitement de la conservation des numéros mobiles en métropole.

Dans ce cadre, l'Autorité s'est interrogée sur la pertinence des choix réalisés par le passé, au vu notamment du développement des offres des opérateurs mobiles virtuels ou « MVNO<sup>2</sup> », des « MVNE<sup>3</sup> », et de l'entrée sur le marché d'un nouvel opérateur de réseau mobile et d'opérateurs virtuels étendus ou « full-MVNO ».

Au terme de cette consultation, l'Autorité a conclu que l'introduction du principe de simple guichet et d'un relevé d'identité opérateur en 2007 ont apporté 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. Une augmentation de +217%<sup>4</sup> du volume de numéros mobiles portés a ainsi été observée depuis la mise en place du nouveau dispositif.

Le bilan a néanmoins soulevé l'existence de freins potentiels à la conservation du numéro mobile, notamment :

- une méconnaissance par certains abonnés du principe de simple guichet et notamment le risque d'inéligibilité associé à une demande de conservation du numéro mobile, en cas de résiliation en direct par l'abonné auprès de l'ancien opérateur ;
- des numéros d'accès au serveur d'information spécifique à la conservation du numéro, propres à chaque opérateur, qui ne sont pas toujours rendus publics par les opérateurs mobiles ;
- des serveurs d'information spécifique à la conservation du numéro qui ne sont pas accessibles gratuitement depuis la ligne mobile de l'abonné, qui sont indisponibles aux heures normalement prévues ou qui sont utilisés à d'autres fins que celles prévues par la réglementation ;
- des délais et modalités variables entre les opérateurs pour mettre à disposition de l'abonné son RIO, à la suite de la mise en service de la ligne ou d'une modification du type d'offre ;

---

<sup>2</sup> Le MVNO (« Mobile Virtual Network Operator » en anglais) est un opérateur de réseau mobile virtuel.

<sup>3</sup> Le MVNE (« Mobile Virtual Network Enabler » en anglais) est une société qui offre une solution technique ou des services qui permettent à un MVNO de lancer son activité d'opérateur mobile.

<sup>4</sup> Correspondant à l'augmentation du nombre de numéros mobiles portés entre le second semestre 2007 et le second semestre 2010. Données de l'observatoire de l'ARCEP.

- un taux d'échec des demandes d'éligibilité entre opérateurs supérieur à la moyenne nationale dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, lié à des difficultés d'authentification du titulaire du contrat associé au numéro et traduisant des problèmes de fiabilisation des échanges d'information entre opérateurs du fait de l'absence de RIO dans cette zone ;
- un manque de clarté dans la répartition des responsabilités entre opérateurs mobiles virtuels (MVNO) et opérateurs techniques (MNO<sup>5</sup> et MVNE) en matière de conservation du numéro mobile ;
- une information de l'abonné pendant le processus de conservation du numéro mobile non homogène entre les opérateurs en métropole ;
- une augmentation importante du volume de portages (46% par rapport à 2010<sup>6</sup>) en métropole qui met en évidence la nécessaire adaptation des opérations de portage (avec ou sans changement d'opérateur de réseau), afin de respecter le délai maximum d'interruption de service le jour du portage ;
- une mise à jour par les opérateurs de routage direct, à partir des informations de base de données de référence des numéros mobiles portés en métropole (mise à disposition par l'entité commune « GIE EGP ») qui n'est pas réalisée pendant les plages horaires dédiées à cet effet, conduisant à des problèmes de qualité de l'acheminement des appels à destination des numéros mobiles portés.

## II. Evolutions nécessaires du processus de conservation du numéro mobile

### 2.1. La réduction des délais de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile

La directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 a modifié l'article 30 de la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, dite directive « service universel » et prévoit notamment les évolutions ci-dessous 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, 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.* »

Les nouvelles directives doivent permettre de transposer en droit national les modalités de réduction des délais de mise en œuvre de la conservation du numéro, qui tient compte du fonctionnement du simple guichet. En effet, lorsque l'abonné souscrit l'offre d'un nouvel opérateur avec demande de

<sup>5</sup> Le MNO (« Mobile Network Operator » en anglais) est un opérateur de réseau mobile.

<sup>6</sup> Données du groupement d'intérêt économique GIE EGP.

conservation du numéro mobile, il mandate le nouvel opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'ancien opérateur visant à la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile et à la résiliation concomitante de l'ancien contrat. A la suite de la demande de l'abonné, les opérateurs impliqués dans l'opération de portage (opérateurs receveur et donneur, voire opérateur attributaire du numéro à porter si celui-ci est distinct des deux premiers) doivent procéder à un échange d'informations avant de valider l'éligibilité de la demande de l'abonné puis effectuer la mise en œuvre technique du portage du numéro.

Ainsi, 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, 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 et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour, 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. »

Les travaux menés par les opérateurs, sous l'égide de l'Autorité, ont concerné, d'une part, la réduction à un maximum de deux jours ouvrables 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, 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 la validité de la demande.

En conséquence, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile est réduit à un délai maximum de trois jours ouvrables du point de vue de l'abonné, sauf demande expresse de celui-ci et sous réserve de la disponibilité de l'accès. Dans la pratique, les opérateurs ultramarins ont validé la mise en place d'un processus entre opérateurs permettant un délai global pour l'abonné de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile en deux jours ouvrés, compatible avec le délai maximum de trois ouvrables au niveau national, du fait de l'absence d'activité de portage le samedi.

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

La notion de disponibilité de l'accès en téléphonie mobile couvre plusieurs situations : alors qu'un abonné grand public souscrivant en boutique est susceptible de pouvoir émettre et recevoir des appels avec sa nouvelle carte SIM de manière quasi immédiate, une souscription en ligne ou à domicile conduira à des délais de mise à disposition de l'accès dépendant de plusieurs facteurs :

- le délai de réception de la carte SIM (et éventuellement du terminal) à la suite d'une souscription par le biais de la vente à distance ou à domicile ;
- l'exercice par l'abonné mobile du droit de rétraction ou la renonciation à ce droit en cas de vente à distance ou à domicile, en application du code de la consommation ;
- l'activation par l'abonné de la carte SIM sur internet à la suite de la réception de la carte SIM à son domicile.

Par ailleurs, en cas de vente à emporter, l'activation de la ligne définitive de l'abonné nécessitera au préalable la transmission par l'abonné des éléments permettant à l'opérateur mobile de valider la souscription à son offre.

Selon les différents cas de figure, le délai maximum de trois jours ouvrables pour la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile pourra débuter à l'issue des délais précisés ci-dessus.

En outre sur le marché entreprise, les opérateurs mobiles veillent à ce que le portage effectif d'une flotte de numéros mobiles soit réalisée dans un délai tenant compte de la mise à disposition des accès (cartes SIM et terminaux éventuels), en étroite relation avec le gestionnaire de flotte.

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 mobiles prévoient d'ores et déjà des délais maximums d'interruption de service en émission et en réception (quatre heures en métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte, et deux heures dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane) bien inférieurs à l'objectif fixé par la nouvelle directive européenne (maximum d'un jour ouvrable).

## **2.2. Le droit à l'indemnisation de l'abonné**

La nouvelle directive européenne 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. [...]* »

A l'occasion des travaux multi-opérateurs, l'Autorité a fait le constat que les opérateurs mobiles appliquent des gestes commerciaux à leurs nouveaux abonnés en cas de problème relatif à la conservation du numéro mobile, après investigation de la plainte formulée par l'abonné. L'Autorité considère que la pratique des gestes commerciaux permet de répondre au droit à indemnisation de l'abonné en cas de problème rencontré dans la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile.

L'Autorité souhaite préciser certaines situations pouvant être considérées comme des cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile et les modalités à suivre pour lesquelles les abonnés pourraient faire valoir leur droit à indemnisation auprès des opérateurs mobiles. 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.

En ce qui concerne les cas de retard, l'Autorité considère qu'un abonné mobile peut être fondé à demander une indemnisation notamment dans les situations où il constate :

- un retard dans la mise en œuvre du portage par rapport à la date de portage prévue, qui ne résulte pas d'une inéligibilité de la demande, d'un souhait explicite de sa part ou 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 mobile formulée auprès de l'opérateur receveur.

S'il estime qu'il y a eu un retard dans la mise en œuvre de la conservation de son numéro mobile, l'abonné doit s'adresser à son nouvel opérateur (opérateur receveur) afin de formuler sa réclamation et faire valoir son droit à indemnisation. L'opérateur receveur met en œuvre tous les moyens permettant de résoudre l'incident en collaboration avec tous les opérateurs impliqués. Il peut par la

suite 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.

En ce qui concerne les cas d'abus dans la prestation de conservation du numéro mobile, l'Autorité définit cette situation lorsque l'abonné mobile perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité. Néanmoins, l'Autorité note que les cas d'abus sont exceptionnels depuis la mise en place d'un RIO permettant l'identification du titulaire de la ligne et la fiabilisation des échanges entre opérateurs.

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 mobile met alors en œuvre tous les moyens pour rétablir la ligne de l'abonné dans les meilleurs délais et dédommager l'abonné. Il peut par la suite 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 sur le marché fixe pour les abonnés grand public victimes de changement de ligne non sollicité (CLNS), mis en place par la fédération française des télécommunications (FFT) et les principaux opérateurs fixes résidentiels.

Afin d'établir un bilan du dispositif d'indemnisation et revoir, le cas échéant, ses modalités de mise en œuvre, l'Autorité souhaite que les opérateurs mobiles fournissent les indicateurs suivants :

- volume d'abonnés mobiles indemnisés à la suite :
  - o de la reprogrammation d'un portage planifié ;
  - o de l'incapacité de l'abonné mobile 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 mobile ;
  - o d'abus de portage;
- montant moyen de l'indemnisation versée.

Ces indicateurs sont communiqués à l'Autorité, à sa demande.

### **2.3. La généralisation du RIO mobile**

Lors du bilan réalisé fin 2010, l'Autorité a constaté un taux d'échec des demandes d'éligibilité entre opérateurs supérieur à la moyenne nationale dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane. Le taux d'inéligibilité moyen constaté entre octobre 2009 et septembre 2010 sur cette zone atteignait 16% contre 2,5% en métropole sur la même période. Cette statistique traduit une problématique d'authentification du titulaire du contrat associé au numéro et de fiabilisation des échanges d'information entre opérateurs, lié à l'absence de RIO dans cette zone.

Ainsi, tout changement de nom de famille entre la souscription chez l'ancien opérateur et la demande de portage chez un nouvel opérateur, voire toute erreur dans l'orthographe d'un nom de famille lors de la souscription du nouveau contrat peut conduire à l'échec du portage. Le dispositif de la décision n° 2007-0193 susvisée prévoit la mise à disposition, *via* un serveur SMS, de l'ensemble des informations sur le titulaire du contrat permettant de fiabiliser la commande. Néanmoins, le recours à ce serveur n'est de fait pas systématique car il ne constitue pas un point de passage obligatoire dans le parcours client dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.

Ces difficultés d'identification univoque du titulaire entraînent la multiplication des échanges entre opérateurs qui peuvent s'avérer infructueux et conduire souvent à annuler et reprogrammer le portage à une date ultérieure.

La mise en place du relevé d'identité opérateur en métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte a permis la fiabilisation des commandes de conservation du numéro mobile. Le RIO est un code à 12 caractères synthétisant les informations suivantes :

- l'identification de l'opérateur donneur : cette information permet au nouvel opérateur d'identifier avec certitude l'opérateur auprès de qui la demande de conservation du numéro doit être transmise ;
- l'identification du marché « grand public » ou « entreprise » dont relève l'abonné ;
- l'identifiant du contrat de l'abonné avec l'opérateur donneur sur 6 caractères ;
- la clé de contrôle permettant de vérifier que le RIO et le numéro mobile transmis par l'abonné à l'opérateur receveur lors de la souscription ne comportent pas d'erreur de saisie.

Le RIO est créé par l'opérateur donneur, diffusé à l'abonné grand public *via* un serveur d'information ou mis à disposition du gestionnaire de flotte entreprise *via* son espace client ou sa facture, puis fourni par l'abonné à son nouvel opérateur lors de la souscription. La fourniture du RIO et du numéro mobile à porter sont deux prérequis à la prise en compte par le nouvel opérateur de la demande de conservation du numéro. Par son caractère obligatoire et sécurisé (la clé permettant un contrôle d'intégrité), le RIO minimise les risques d'inéligibilité de la commande adressée par l'opérateur receveur à l'opérateur donneur et garantit ainsi un traitement de la demande de l'abonné dans les meilleurs délais.

Pour l'ensemble de ces raisons, l'Autorité estime opportun d'étendre l'utilisation du RIO aux opérateurs des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane. Dans cette zone, les opérateurs mobiles utilisent actuellement un serveur de type USSD ou un serveur vocal interactif pour l'accès aux informations concernant le titulaire du contrat et la durée de son engagement contractuel. Ces modalités d'accès spécifiques aux opérateurs des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane sont maintenues dans le nouveau dispositif, sous réserve de l'ajout des nouvelles informations (voir supra), conformément au reste du territoire national.

Par ailleurs, l'Autorité souhaite que les opérateurs mobiles, sur l'ensemble du territoire national, s'assurent de manière automatique du bon format et de la cohérence de la clé du relevé d'identité opérateur transmis par l'abonné au moment de la souscription avec demande de conservation du numéro mobile, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance. Cette vérification par le nouvel opérateur, préalable à l'envoi de la demande de portage à l'opérateur donneur, doit permettre de réduire les cas d'inéligibilité pour cause de RIO erroné.

#### **2.4. L'amélioration du parcours client pour les abonnés grand public**

- *Un numéro de serveur d'information sur la conservation du numéro commun à tous les opérateurs*

Le caractère obligatoire du relevé d'identité opérateur dans le processus de conservation du numéro rend particulièrement importante la modalité de mise à disposition de cette information à l'abonné par son opérateur. Le bilan du dispositif « PNM v2 » ainsi que les remontées des consommateurs à l'Autorité ont permis de constater qu'un accès facile et immédiat à ces serveurs n'est pas toujours possible, dans la mesure où les numéros d'accès sont propres à chaque opérateur. L'abonné souhaitant changer d'opérateur en conservant son numéro doit donc d'abord se renseigner sur le

numéro d'accès à ce serveur, lequel n'est pas toujours communiqué de manière transparente par l'opérateur donneur.

L'Autorité considère que le serveur d'information spécifique à la conservation du numéro appartient à la catégorie des services susceptibles de bénéficier d'un numéro à fonctionnalité banalisée. En effet, la décision n° 05-1085 de l'Autorité définit cette catégorie de numéros comme des « *numéros courts utilisés pour la fourniture de services liés à la ligne d'un abonné [...] [lesquels] ne sont pas attribués à un opérateur particulier et [leur] utilisation n'entraîne pas le paiement d'une redevance. [...] L'utilisation des numéros à fonctionnalités banalisées est gratuite pour l'appelant, quel que soit le réseau utilisé* ». Le service d'information sur la conservation du numéro est, d'une part, spécifiquement lié à la ligne de l'abonné - et non à l'opérateur - dans la mesure où il délivre des informations nécessaires à la conservation du numéro dudit abonné et, d'autre part, doit être accessible gratuitement.

Dans le cadre des réunions multilatérales du groupe portabilité mobile (GPM), l'Autorité a identifié le numéro court « 3179 » comme étant susceptible d'être le numéro à fonctionnalité banalisée dédié à l'accès au serveur vocal d'information spécifique à la conservation du numéro. Cette proposition a été soumise à consultation publique dans le cadre d'une consultation plus globale sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08, à l'été 2011. Cette proposition a été favorablement reçue par les acteurs. Les serveurs d'information resteront néanmoins propres à chaque opérateur. Enfin, les numéros actuels de chaque opérateur resteront accessibles en parallèle jusqu'au mois de juin 2012.

Ce numéro sera décliné en « #3179# » pour les opérateurs des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane mettant à disposition le RIO par le biais d'un serveur de type USSD.

- ***Un serveur d'information sur la conservation du numéro accessible en permanence et fiable***

Le processus en place dit « PNM v2 » prévoit des heures minimales d'ouverture pour le serveur d'information sur la conservation du numéro, de 6h00 à 22h00 tous les jours de l'année.

L'Autorité considère que le développement de la commercialisation des offres mobiles par internet et la multiplication des opérateurs ne proposant pas de canal de distribution alternatif rendent indispensable une accessibilité de ces serveurs à toute heure, tous les jours de l'année.

Enfin, quelques incidents ponctuels ont montré que les opérateurs mobiles n'ont pas forcément mis en place d'outils de suivi du fonctionnement du serveur d'information sur la conservation du numéro. Les dysfonctionnements, même temporaires, de ces serveurs ont des effets majeurs car ils compliquent voire rendent impossible le changement d'opérateur avec conservation du numéro. Dans cette perspective, l'Autorité souhaite que les opérateurs mobiles veillent à la qualité de service de l'accès au serveur d'information sur la conservation du numéro et fournissent les indicateurs suivants :

- volume d'appels ;
- taux de disponibilité du serveur ;
- volume de SMS envoyés à la suite de la consultation du serveur.

Ces indicateurs sont suivis par l'opérateur et peuvent être communiqués à l'Autorité, à sa demande.

- ***Une information sur la date de début et de fin de l'engagement***

Le processus « PNM v2 » prévoit que le serveur d'information sur la conservation du numéro informe l'abonné sur son éventuelle date de fin d'engagement, lorsque le contrat liant l'abonné à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue. Il est effectivement important que l'abonné soit informé, en amont de sa souscription avec demande de conservation du numéro auprès de l'opérateur receveur, de la durée d'engagement éventuellement restante au titre de son contrat auprès de l'opérateur donneur.

Une difficulté identifiée lors des multilatérales organisées par l'Autorité concerne l'information de l'abonné s'agissant du montant exact des éventuels frais de résiliation anticipée auxquels il s'expose en quittant son opérateur, et l'assistance que peut lui apporter l'opérateur receveur pour ce calcul.

En effet, l'article 17 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 (dite « loi Chatel ») offre au consommateur « *la possibilité de résilier par anticipation [son] contrat à compter de la fin du douzième mois [...] moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.* ». Ainsi, lorsqu'un abonné résilie son contrat de manière anticipée par le biais d'une demande de conservation du numéro mobile, il se verra facturer par son ancien opérateur des mensualités restant dues au titre de son engagement, plafonnées au quart du montant total lorsque la résiliation intervient dans la période entre le 13<sup>ième</sup> et le 24<sup>ième</sup> mois. Le calcul des éventuels frais de résiliation anticipée nécessite donc de connaître, outre la date de fin d'engagement, la durée totale de l'engagement. Or, au fur et à mesure des réengagements successifs, un abonné peut ignorer si son contrat en vigueur comporte une clause d'engagement de 12 ou de 24 mois. En outre, une incertitude sur le montant de ces frais peut conduire un abonné à renoncer à changer d'opérateur.

L'Autorité souhaite, par souci de transparence, que la date de début d'engagement soit également diffusée par le serveur d'information sur la conservation du numéro, en complément de la date de fin d'engagement lorsque celles-ci existent et que ces informations soient indiquées dans le SMS de confirmation suivant la consultation du serveur.

En parallèle, l'Autorité rappelle que des travaux sont en cours avec les opérateurs concernant la mise en place d'un outil permettant le calcul exact des frais en cas de résiliation anticipée (avec ou sans conservation du numéro), dans le cadre des propositions de l'Autorité en faveur des consommateurs, publiées en février 2011.

- ***Un rappel sur le principe de simple guichet***

Le bilan du processus « PNM v2 » réalisé fin 2010 a également mis en évidence qu'un quart des cas d'inéligibilité des demandes de conservation du numéro mobile en métropole était lié à une résiliation par l'abonné avant le jour de portage, directement auprès de son ancien opérateur.

Ceci traduit une méconnaissance, par certains abonnés, du principe de simple guichet, selon lequel la souscription à l'offre d'un nouvel opérateur avec conservation du numéro conduit au portage du numéro et à la résiliation concomitante de l'ancien contrat. En effet, l'abonné qui n'est pas au fait du processus de conservation du numéro mobile risque, par crainte d'une double facturation par l'ancien opérateur, de contacter son ancien opérateur pour résilier directement son contrat avant de souscrire auprès d'un nouvel opérateur. Dès lors, toute demande de conservation du numéro transmise à l'opérateur donneur sera considérée comme inéligible par ce dernier, dans la mesure où le numéro est devenu inactif, à la suite de la prise en compte de la résiliation formulée en direct par l'abonné.

Pour pallier à ce phénomène, deux options ont été étudiées dans le cadre des travaux multilatéraux avec les opérateurs :

- la première consistait à permettre de réaliser le portage d'un numéro résilié, c'est-à-dire supprimer le critère selon lequel un numéro doit être actif chez l'opérateur donneur pour être éligible au portage ;
- la seconde à ne pas modifier les règles d'éligibilité mais obtenir l'engagement des opérateurs à réactiver temporairement la ligne de l'abonné, en cas de résiliation en direct par l'abonné, dans le cas où celui-ci souhaite conserver son numéro.

La seconde option a été retenue, dans la mesure où la première pouvait avoir des effets non désirés. En effet, rendre possible le portage d'un numéro inactif aurait permis à un abonné de faire porter son numéro chez plusieurs opérateurs de manière simultanée.

L'Autorité prend donc acte de l'engagement des opérateurs de réactiver la ligne de l'abonné, afin de permettre la conservation du numéro, dans la mesure où l'abonné en fait la demande auprès de son ancien opérateur, au plus tard dans un délai de dix jours suivant la résiliation. Cette possibilité offerte à l'abonné constitue une exception au principe de simple guichet, dans la mesure où celui-ci devra contacter son ancien opérateur pour réactiver sa ligne, puis s'adressera au nouvel opérateur pour la prise en compte de sa demande de conservation du numéro avec résiliation de l'ancien contrat le jour du portage effectif.

Par ailleurs, afin de limiter ces cas, l'Autorité considère qu'il est important de rappeler à l'abonné le fonctionnement du simple guichet, en diffusant le message suivant, lors de la consultation du serveur vocal d'information sur la conservation du numéro : *« Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. »*

- ***Une information harmonisée de l'abonné mobile pendant le processus de conservation du numéro en métropole***

Les décisions réglementaires fixant le processus de « PNM v2 » ne prévoient pas de communication entre l'opérateur donneur et l'abonné pendant la phase de portage, à l'exception des informations prévues par le serveur d'information sur la conservation du numéro ; les décisions réglementaires en vigueur prévoient en effet que les informations relatives à la date et à la plage horaire du portage soient transmises à l'abonné par l'opérateur receveur au moment de la souscription. C'est également l'opérateur receveur qui contacte l'abonné en cas de refus d'éligibilité de la demande. Dans la pratique, le bilan réalisé fin 2010 a révélé que certains opérateurs donneurs métropolitains envoient un message SMS à l'abonné lui précisant la date et la plage horaire de portage à la suite de la validation d'éligibilité, voire d'autres messages susceptibles de freiner le changement d'opérateur.

C'est la raison pour laquelle l'Autorité souhaite encadrer l'information fournie par l'opérateur donneur à l'abonné en métropole, et plus globalement harmoniser l'ensemble des messages adressés par les opérateurs à l'abonné par l'opérateur receveur dans le cadre de la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile.

Ces messages, dont le contenu ainsi que l'identité de l'opérateur en étant à l'origine et l'élément déclencheur de l'envoi sont détaillés dans l'annexe de la présente décision et couvrent les étapes suivantes :

1. information par l'opérateur donneur à la suite de la consultation du serveur d'information ;

2. confirmation par l'opérateur donneur de la prise en compte de la demande de conservation avec résiliation du contrat, avec communication de la date et de la plage horaire prévues pour le portage, dès l'envoi à l'opérateur receveur de la réponse favorable d'éligibilité ;
3. confirmation de la programmation du portage avec confirmation de la date et de la plage horaire par l'opérateur receveur, transmise la veille ou le matin du portage ;
4. confirmation par l'opérateur receveur de la prise en compte de l'annulation d'une demande de conservation du numéro formulée par l'abonné ;
5. information par l'opérateur receveur de l'annulation d'une demande de portage à la suite d'une inéligibilité ;
6. message de bienvenue adressé par l'opérateur receveur à l'abonné lorsque le portage est effectif.

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 résiliation du contrat en vigueur, afin de l'assurer de la prise en compte de sa demande et pour éviter les cas d'abus de portage.

Du fait de la complexité d'une telle mise en œuvre dans les départements d'outre-mer et de l'existence de délais de mise en œuvre très courts, l'Autorité a validé le principe d'une limitation de l'obligation à la métropole.

## **2.5. Les autres évolutions**

### **- Clarification du périmètre de la résiliation à la suite du portage du numéro mobile**

L'article D. 406-18 du CPCE précise que « [...] *Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie l'opérateur donneur à l'abonné en ce qu'il concerne le numéro porté [...]* ».

En février 2011, à l'occasion de la publication de ses propositions visant à améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales, notamment en matière de communications électroniques, l'Autorité avait précisé que « *dans le cadre d'une offre multiservices associant une offre triple play (téléphone fixe, internet et TV) à une offre mobile, il semble important que le changement d'opérateur fixe pour l'offre triple play ne conduise pas à la résiliation automatique de l'offre mobile et inversement* ».

L'Autorité estime que, dans le cas des contrats « quadruple play » présentant une composante mobile, il apparaît raisonnable que la conservation du numéro mobile entraîne uniquement la résiliation des services de communications électroniques liés à l'accès mobile associé au numéro mobile porté et n'impacte pas les autres services fournis à l'abonné, notamment ceux liés à l'accès fixe, sauf demande expresse de l'abonné. Par ailleurs, dans un souci de transparence pour l'abonné, les conditions contractuelles de la fourniture des services fixes résiduels à l'issue du portage du numéro mobile doivent être explicitement prévues dans les conditions générales de vente.

En effet, l'Autorité considère qu'en cas de résiliation par l'ancien opérateur de l'ensemble des services fixes et mobiles associés au contrat, à la suite de la mise en œuvre de la demande de conservation du numéro mobile, l'abonné n'aura plus accès à ses services fixes dès le portage effectif du numéro mobile et ne sera plus en mesure de demander la conservation de son numéro fixe, dans la

mesure où ce dernier est rendu inactif du fait de la résiliation. L'Autorité rappelle que les modalités de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe, telles que décrites par la décision n° 2009-0637 susvisée, prévoient que le numéro fixe doit être actif le jour du portage et que la résiliation des services de communications électroniques associés au numéro fixe ne doit intervenir que le jour du portage effectif du numéro, afin de minimiser l'interruption de service pour l'abonné.

Enfin, l'article L. 44 du CPCE modifié par la loi d'ordonnance 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.

- ***Obligation de qualité de service de l'acheminement des appels à destination des numéros mobiles portés***

L'Autorité se réjouit de la généralisation, en métropole, du routage « direct » des communications à destination des numéros mobiles portés. Ce mode de routage consiste en l'interrogation à chaque appel (ou pour une partie des appels), par l'opérateur appelant, d'une base de données des numéros portés permettant l'identification des numéros portés et du préfixe de routage identifiant l'équipement de commutation ou de routage du nouvel opérateur (opérateur receveur technique) vers lequel le numéro doit être acheminé. Ce mode de routage s'oppose au routage « indirect », consistant en un transit 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 mobiles 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 mobiles portés en métropole, mise à disposition par l'entité commune « GIE EGP mobile ». Les opérateurs mobiles métropolitains ont ainsi mis en place le routage direct à l'été 2008 afin d'améliorer la qualité de service de l'acheminement à destination des numéros mobiles portés (notamment pour les SMS et MMS) en s'affranchissant de la qualité du réseau de l'opérateur attributaire.

L'Autorité souhaite rappeler, comme elle l'a fait dans sa décision n° 2009-0637 susvisée, que l'acheminement des communications à destination des numéros portés mobiles doit se faire dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros mobiles 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 mobiles portés doivent être en mesure de mettre à jour les informations de routage pendant les plages horaires dédiées au portage des numéros, afin d'assurer la même qualité de service de l'acheminement des appels au départ de leurs réseaux, à destination des numéros mobiles, que ces numéros soient portés ou non, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage.

- ***Rôle d'information de l'opérateur receveur***

L'opérateur receveur a un rôle majeur d'information, dans la mesure où il s'adresse, d'une part, 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 résilier de manière concomitante l'ancien contrat et informe, d'autre part, les opérateurs appelants qui utilisent le

routage direct pour l'acheminement de leurs appels à destination des numéros mobiles portés, dès lors qu'un tel mode de routage est mis en place.

### **III. DESCRIPTION GENERALE DU PROCESSUS CIBLE DE CONSERVATION DU NUMERO MOBILE**

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

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

Les paragraphes ci-après ont pour objet d'explicitier les dispositions relatives au processus prévu pour la conservation des numéros mobiles sur l'ensemble du territoire français (« PNM v3 »). 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 mobile, d'autre part.

#### **3.1. Du point de vue de l'abonné**

Du point de vue de l'abonné, le processus de conservation du numéro mobile « PNM v3 » correspond à quatre étapes distinctes qui sont :

- l'accès aux informations préalables en matière de conservation du numéro mobile ;
- la phase de souscription d'une nouvelle offre avec demande de conservation du numéro mobile 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 ;
- la phase de portage (« bascule ») correspondant à l'ouverture de la ligne chez l'opérateur receveur, à la résiliation de la ligne de l'opérateur donneur et à la prise en compte de ce portage par l'opérateur attributaire du numéro et les opérateurs de routage direct.

##### **3.1.1. Les informations préalables en matière de conservation du numéro mobile**

Les opérateurs mobiles mettent en place le dispositif nécessaire (brochures, conditions générales de vente, site internet, espace client internet, etc.) permettant à tout abonné de connaître les modalités lui permettant d'exercer son droit à la conservation du numéro mobile, et notamment :

- le principe de simple guichet selon lequel l'abonné formule sa demande de conservation du numéro mobile directement auprès du nouvel opérateur (opérateur receveur), au moment de la souscription à un nouveau contrat ; il ne doit donc pas résilier son contrat auprès de l'ancien opérateur sous peine de rendre sa demande inéligible ;
- le portage effectif du numéro mobile entraîne la résiliation concomitante du contrat liant l'abonné mobile à son ancien opérateur (opérateur donneur) en ce qui concerne le numéro porté ;
- le numéro d'accès au serveur d'information sur la conservation du numéro mobile est le 3179 en cas de serveur vocal ou le #3179# en cas de serveur SMS de type USSD (le serveur USSD

n'existe que dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane) ; il permet l'obtention du code RIO et des informations relatives à la durée d'engagement éventuelle ;

- le délai global de mise en œuvre de la demande de conservation du numéro mobile, qui est au maximum de trois jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de l'accès au service mobile et sauf demande expresse de l'abonné.

### **3.1.2. La phase de souscription d'une offre avec demande de conservation du numéro mobile**

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

L'abonné mobile doit fournir deux informations au nouvel opérateur (opérateur receveur) au moment de la souscription à son contrat avec demande de conservation du numéro mobile :

- le numéro de téléphone mobile objet de la demande (« MSISDN<sup>7</sup> ») ;
- le relevé d'identité opérateur (RIO).

Il convient de remarquer que la simple connaissance du RIO en tant que tel n'ouvre pas un droit à la conservation du numéro qui lui est attaché. Ainsi, il appartient à l'opérateur receveur, responsable de l'ensemble des procédures administratives, de s'assurer de la capacité du demandeur à faire une demande de conservation sur un numéro mobile donné, en vérifiant qu'il est le titulaire du contrat de communications électroniques associé au numéro mobile.

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

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

Ainsi, les abonnés grand public peuvent obtenir cette information en contactant gratuitement depuis leur ligne mobile le 3179, numéro d'accès au serveur vocal d'information dédié à la conservation du numéro. Ce numéro court à « fonctionnalité banalisée » a été attribué par l'Autorité par la décision n° 2011-xxx, en date du xxxx, modifiant la décision n° 2010-0629 du 3 juin 2010 fixant la liste des numéros à fonctionnalité banalisée, pour le service d'information sur la conservation du numéro, propre à chaque opérateur mobile, lequel est rendu obligatoire pour les opérateurs affectant des numéros mobiles à des abonnés grand public. Le serveur d'information est accessible librement depuis la ligne de l'abonné mobile, même en cas de crédit expiré ou épuisé, et sans imposer une authentification préalable de l'appelant. En cas de ligne mobile suspendue pour cause d'impayés, l'abonné mobile peut obtenir son RIO en contactant le service client de son opérateur mobile. Cette obligation est sans préjudice du droit des opérateurs à rendre accessible ce serveur vocal depuis une ligne téléphonique autre que celle de l'abonné, et d'imposer un mécanisme d'identification de l'appelant dans cette circonstance.

Le serveur vocal informe successivement l'appelant :

- le cas échéant, sur la date de début de la clause de durée minimale d'engagement ou de réengagement et la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en

---

<sup>7</sup> MSISDN : « Mobile Station ISDN Number » en anglais.

vigueur liant l'abonné mobile à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue ;

- sur le RIO associé au numéro mobile ;
- sur le principe de fonctionnement du simple guichet.

Pour une plus grande lisibilité, la réponse du serveur vocal d'information sera suivie par l'envoi à l'appelant, dans les minutes qui suivent l'appel au serveur, d'un SMS comprenant le RIO objet de sa demande, les nom et prénom du titulaire du contrat, ainsi que les informations relatives à sa durée minimale d'engagement, le cas échéant. Ces informations doivent permettre à l'abonné mobile de démontrer sa capacité à effectuer la demande de conservation du numéro mobile.

Dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, les informations nécessaires à l'abonné grand public pour effectuer une demande de conservation du numéro mobile sont accessibles selon les opérateurs, soit *via* un serveur vocal d'information tel que décrit ci-dessus, soit *via* un serveur SMS de type USSD accessible gratuitement depuis la ligne mobile de l'abonné en appelant le #3179#. L'appel au départ de la ligne mobile de l'abonné vers le serveur de type USSD déclenche automatiquement la réception d'un message sur la ligne concernée comprenant les nom et prénom du titulaire du contrat, le RIO associé au numéro mobile, ainsi que les informations concernant la durée minimale d'engagement, le cas échéant.

S'agissant des abonnés mobiles entreprises et entités publiques, la situation est différente. En effet, s'il est envisageable qu'une entreprise disposant d'une flotte de mobiles puisse accéder aux RIO dans les mêmes conditions qu'un abonné grand public, il s'avère qu'un tel processus ne permettrait pas de répondre aux attentes de simplification des processus de conservation du numéro mobile exprimées par les entreprises. Dans ce contexte, les opérateurs mobiles mettent en place un système permettant une gestion globale d'accès aux RIO pour ce type de contrat « multi-lignes » :

- soit sous forme électronique *via* l'espace client sur internet lorsqu'une telle option est disponible, étant donné que la majorité des entreprises gère leur contrat mobile par ce biais ;
- soit *via* le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée, par exemple pour de plus petites entreprises qui n'ont pas opté pour une gestion de leur contrat *via* internet.

- ***Les modalités de refus d'une demande***

Tout abonné mobile peut, en principe, changer d'opérateur en conservant son numéro. Il convient toutefois de prendre en compte certaines situations pour lesquelles la conservation du numéro n'est pas envisageable.

Néanmoins, afin que le plus grand nombre d'abonnés ait la capacité de conserver leur numéro mobile, l'Autorité a veillé à limiter les causes d'inéligibilité aux motifs suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de conservation du numéro mobile doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de conservation du numéro mobile doit comporter le numéro mobile objet de la demande et le RIO correspondant ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de conservation doit respecter la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur ; ainsi l'article L. 44 du CPCE permet la

conservation du numéro mobile en cas de changement d'opérateur tout en demeurant en métropole ou dans un même département d'outre-mer ;

- numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portage doit porter sur un numéro mobile actif au jour du portage ;
- numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

L'Autorité rappelle que le motif d'inéligibilité relatif au critère de numéro inactif ne concerne pas les numéros, objets d'une demande de suspension temporaire de service du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné, par exemple à la suite de la perte ou du vol du terminal, étant donné que le numéro mobile ne fait pas l'objet d'une interruption pérenne du service ni d'une résiliation et que ce numéro est toujours affecté à l'abonné. Il est donc important de ne pas créer une barrière artificielle à la conservation du numéro dans ces circonstances. L'Autorité note toutefois que l'accès au serveur d'information sur la conservation du numéro peut ne pas être possible depuis la ligne mobile de l'abonné, en cas de suspension de son contrat, dans la mesure où les appels sortants sont alors bloqués. Les opérateurs mobiles n'étant pas en mesure de distinguer les cas de suspension selon le motif (impayés, perte ou vol de terminal), les abonnés mobiles titulaires de la ligne sont invités, dans cette situation, à contacter leur service client pour obtenir leur RIO.

#### - ***L'information par l'opérateur receveur***

L'abonné mobile présente une demande de conservation du numéro mobile concomitamment à la souscription d'une offre auprès d'un nouvel opérateur (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 mobile 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.

Le nouvel opérateur donne les informations minimales suivantes à l'abonné mobile :

- le droit à la conservation du numéro mobile est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté soit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de conservation du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur en ce qu'il concerne le numéro porté ;
- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro mobile qui intervient, sauf demande expresse de l'abonné mobile, dans un délai maximum de 3 jours ouvrables, 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.

La mise en œuvre d'un processus simple et rapide de conservation du numéro mobile pour l'abonné peut induire un risque de double engagement dans les cas où l'abonné n'aurait pas conscience d'être soumis à une durée minimale d'engagement auprès de son opérateur donneur lors de la souscription auprès de l'opérateur receveur. C'est la raison pour laquelle la consultation du serveur d'information relatif à la conservation du numéro, que celui-ci soit accessible par un serveur vocal ou un serveur SMS de type USSD, permet à l'abonné de vérifier la durée d'engagement contractuel non échue

lorsqu'elle existe et de calculer, le cas échéant, les frais de résiliation anticipée auxquels il s'expose éventuellement.

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

L'abonné mobile peut annuler la demande de conservation du numéro mobile qu'il a formulée auprès de l'opérateur receveur dès lors que sa demande d'annulation est formulée auprès de l'opérateur receveur, dans des délais compatibles avec le délai maximum de trois jours ouvrables.

Ainsi, en métropole, l'abonné mobile pourra annuler sa demande au plus tard le lendemain de sa demande, alors que dans les départements d'outre-mer, l'abonné mobile pourra annuler sa demande uniquement le jour-même, et ce pendant les horaires d'ouverture de son opérateur.

Avant de prendre en compte la demande d'annulation, l'opérateur receveur informe l'abonné mobile des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat.

**3.1.3. La phase de suivi de la demande de conservation du numéro mobile**

A la suite de la souscription avec demande de conservation du numéro formulée par l'abonné mobile, deux situations peuvent se présenter, selon que la demande de l'abonné soit éligible ou non. En effet, 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. L'opérateur donneur doit ainsi contrôler que la demande de portage comporte le numéro mobile et le RIO correspondant et que ce numéro est actif au jour du portage.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, la demande de l'abonné est validée par l'opérateur donneur qui la notifie à l'opérateur receveur afin de la finaliser. A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'opérateur receveur des motifs d'inéligibilité de cette demande. L'abonné est informé par ce dernier, dans les meilleurs délais, du motif d'inéligibilité de sa demande et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro mobile.

C'est la raison pour laquelle, l'Autorité recommande à l'opérateur receveur d'informer l'abonné mobile 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 mobile 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 mobile, l'abonné mobile risque d'être engagé chez les deux opérateurs en même temps.

- ***L'harmonisation des messages d'information de l'abonné mobile en métropole***

En métropole, les opérateurs mobiles ont validé avec l'Autorité l'harmonisation des messages envoyés par SMS à l'abonné mobile, l'informant de l'avancée du traitement de sa demande de conservation du numéro mobile :

- l'opérateur donneur lui confirme la prise en compte de sa demande de conservation du numéro mobile et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
- l'opérateur receveur lui confirme la date et la plage horaire du portage, la veille ou le matin du portage ;
- l'opérateur receveur lui confirme le portage dès qu'il est effectif.

Le contenu des messages est précisé en annexe à la décision.

#### **3.1.4. Le jour du portage du numéro mobile**

Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné mobile, après avoir changé de carte « SIM », peut téléphoner avec 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 mobile (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. C'est dans ce cadre que l'Autorité a déterminé, en adéquation avec les possibilités techniques des opérateurs, une durée d'interruption de service ne pouvant dépasser quatre heures le jour du portage. Dans la pratique, l'interruption de service pour l'abonné, en émission ou en réception, ne peut être supérieure à quatre heures en métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte, et à deux heures dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.

#### **3.1.5. 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 mobile en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de sa demande de conservation du numéro mobile. Ces situations ont été précisées par l'Autorité au point 2.2 de la présente décision.

L'abonné mobile s'adresse au nouvel opérateur (opérateur receveur) en cas de retard et à son opérateur habituel (opérateur donneur) en cas d'abus, afin de résoudre l'incident et faire valoir son droit à indemnisation par le biais d'un geste commercial.

### **3.2. Du point de vue de l'opérateur mobile**

Dans le cadre d'une demande de conservation du numéro mobile, 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.

#### **3.2.1. Les informations préalables en matière de conservation du numéro mobile**

Afin que l'abonné mobile puisse exercer son droit à la conservation du numéro, les opérateurs mobiles attribuent pour chaque numéro mobile actif un RIO au plus tard le lendemain de l'activation

du numéro mobile. Toute modification ultérieure du RIO par l'opérateur à la suite d'une évolution du contrat doit être mise à disposition de l'abonné mobile au plus tard le lendemain.

De même, les champs composant ce code sont encadrés ; ainsi le RIO est composé de quatre champs avec la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC » avec :

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

Le RIO permet une meilleure identification du numéro mobile 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 objet du portage, grâce à une clé permettant de vérifier la cohérence du numéro mobile et du RIO. Par ailleurs, celui-ci ne peut être utilisé que dans le cadre d'une demande de conservation du numéro.

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

### **3.2.2. La prise en compte d'une demande de conservation du numéro mobile par l'opérateur receveur**

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

- le numéro mobile (« MSISDN ») ;
- le relevé d'identité opérateur (« RIO ») ;
- la date et la plage horaire durant lesquelles se déroulera le portage du numéro.

Les travaux au sein des commissions relatives à la conservation du numéro mobile ont permis de définir que chaque opérateur concerné par une demande de portage doit respecter des délais maximums en ce qui concerne les échanges entre opérateurs et ce, afin de satisfaire l'obligation relative au délai maximum de portage précédemment cité.

Ainsi, dans le cas d'une demande de conservation du numéro dont le délai est inférieur ou égal à trois jours ouvrables, l'opérateur receveur doit envoyer les informations nécessaires à l'opérateur donneur le jour-même de l'acceptation de la demande, dans la majorité des cas de l'abonné, et au plus tard le lendemain. Dans le cas où le délai de portage demandé par l'abonné est supérieur à trois jours ouvrables, l'opérateur receveur doit envoyer les informations nécessaires à l'opérateur donneur

au maximum le lendemain de l'acceptation de la demande de l'abonné, dans la majorité des cas, et au plus tard le surlendemain.

### **3.2.3. La phase de traitement de la demande de conservation du numéro mobile**

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 et au maximum le lendemain de la réception de la demande par l'opérateur receveur dans la majorité des cas, et au plus tard le surlendemain.

Les travaux au sein des commissions relatives à la conservation du numéro mobile ont permis de limiter la période allouée aux opérateurs concernés par une opération de portage pour valider l'éligibilité de la demande et planifier la mise en œuvre de la demande de portage auprès de tous les opérateurs mobiles. Ainsi, ce délai est limité à deux jours ouvrables en métropole et à un jour ouvré dans les départements d'outre-mer. En effet, les opérateurs ultramarins ne réalisant pas d'activité de portage le samedi, les échanges entre opérateurs doivent être réalisés dans un délai compatible avec le délai maximum de trois jours ouvrables pour la mise en œuvre de la demande de conservation du numéro mobile, sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse de l'abonné.

Le portage effectif du numéro mobile 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, et plus précisément à compter de la date de fin de la période allouée à l'opérateur donneur pour envoyer cette confirmation, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure.

Lors des travaux relatifs à la mise en place du processus de conservation du numéro mobile dit « PNM v3 », l'Autorité a rappelé aux opérateurs mobiles qu'ils 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 mobile. Un opérateur mobile virtuel (MVNO) qui s'appuie sur un opérateur technique (MNO ou MVNE) pour réaliser tout ou partie de ses obligations en matière de conservation du numéro mobile est dans ce cas. 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.

### **3.2.4. Le jour du portage du numéro**

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

- activation du numéro sur le réseau mobile de l'opérateur receveur. La finalisation de cette étape coïncide avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des appels sortants, depuis le réseau mobile de l'opérateur receveur ;
- mise à jour des informations relatives au routage des appels à destination du numéro porté par l'opérateur attributaire. Pour les opérateurs appelants utilisant le routage indirect pour l'acheminement des appels vers les numéros mobiles 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. A 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 mobile de l'opérateur receveur ;

- mise à jour des informations relatives au routage des appels à destination du numéro porté par les opérateurs de routage direct, lesquels préfixent les appels à destination des numéros mobiles portés, que l'acheminement soit direct vers l'opérateur receveur ou par le biais d'un transitaire. A 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 mobile 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.

Afin d'assurer la même qualité de service de l'acheminement des appels à destination des numéros mobiles, qu'ils soient portés ou non, et 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 mobiles, l'Autorité a maintenu la durée maximale d'interruption de service en émission ou en réception le jour du portage actuellement en vigueur.

En parallèle, les travaux menés par les opérateurs mobiles ont montré l'importance d'organiser le bon ordonnancement des opérations décrites ci-dessus afin d'utiliser les plages horaires dédiées au portage en priorité pour les opérations de modification du routage et ainsi être en mesure d'anticiper l'augmentation constante du volume de portages tout en respectant le délai maximum d'interruption de service. Les opérateurs receveurs veillent par ailleurs à répartir équitablement le volume de portages entre les plages horaires prévues. L'Autorité sera attentive à la mise en place par les opérateurs des évolutions internes à leurs réseaux permettant le respect de ces objectifs.

### **3.2.5. Les risques associés à la reconquête d'un abonné à la suite d'une demande de conservation du numéro mobile ou de la consultation du serveur d'information**

Lors de sa mise en œuvre pratique, la conservation du numéro mobile 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 mobile, 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 mobile 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 mobile ; ces informations doivent uniquement permettre de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l'abonné à l'opérateur donneur.

Par ailleurs, le serveur d'information sur la conservation du numéro permet un traitement automatisé d'informations nécessaires à toute demande de conservation du numéro mobile pour les abonnés grand public. Dans ce cadre, le serveur d'information a pour objet exclusif de diffuser ces informations et ne peut donc être utilisé par les opérateurs pour d'autres actions. Ainsi, le serveur vocal d'information n'a pas pour but d'être utilisé en tant qu'instrument d'information ou dans un but commercial, comme par exemple, la détection d'un abonné envisageant de quitter son opérateur, ce qui constituerait un abus de la finalité de cette fonctionnalité.

### **3.2.6. Rôle de l'entité centrale GIE EGP en métropole**

Les travaux qui ont été menés au sein de la commission portabilité mobile en métropole « GPM », lors de la mise en place du principe de simple guichet ont conduit à la mise en place, en 2006, d'une entité commune, le groupement d'intérêt économique « entité de gestion de la portabilité » ou « GIE EGP ». La solution centralisée mise en place permet de :

- traiter de manière automatisée les échanges entre opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portage ;
- référencer les numéros mobiles 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 ;
- mettre à disposition des services de l'Etat en charge des réquisitions judiciaires un outil leur permettant d'identifier l'opérateur associé à un numéro mobile, que celui-ci soit porté ou non.

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 mobile. Cette architecture est, par ailleurs, adaptée à l'entrée de nouveaux opérateurs mobiles.

Ainsi tout opérateur mobile démarrant ces services mobiles en métropole doit devenir membre de l'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 mobiles, 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 du GIE EGP 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 mobiles.

Les processus d'échanges entre opérateurs dans les départements d'outre-mer étant différents de ceux de la métropole, les opérateurs mobiles ne peuvent pas utiliser cette entité commune pour le traitement des demandes de conservation du numéro mobile les concernant. L'Autorité note que les

opérateurs mobiles ultramarins pourraient être amenés à l'avenir à mettre en place une entité commune similaire dans leur zone.

### **3.3. Evolution des obligations des opérateurs**

Afin d'améliorer la qualité de service offerte aux abonnés, l'Autorité étudiera, postérieurement à la mise en place du processus de conservation du numéro mobile dit « PNM v3 », la nécessité de renforcer les obligations de qualité de service des opérateurs en ce qui concerne notamment :

- les délais d'échange d'informations entre les opérateurs receveur et donneur à la suite d'une demande de conservation du numéro ;
- les délais d'interruption de service de l'abonné le jour du portage ;
- la qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros mobiles portés ;
- les modalités d'indemnisation de l'abonné mobile en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile, à la suite d'un bilan du dispositif.

**DECIDE :**

## CHAPITRE I: DEFINITIONS

### Article 1. - Définitions

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

- 1°) Numéro mobile : numéro non géographique employé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 2°) Opérateur : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.
- 3°) Opérateur mobile : opérateur attributaire de numéros mobiles ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- 4°) Abonné mobile : personne physique ou morale ayant souscrit au service fourni par un opérateur mobile et à laquelle a (ont) été affecté(s) un ou plusieurs numéros mobiles. Les abonnés mobiles se répartissent en deux catégories : les abonnés entreprise et les abonnés grand public.
- 5°) Abonné entreprise : tout abonné mobile ayant souscrit à une offre mobile entreprise, ainsi que tout abonné mobile identifié par un « SIREN » (système d'identification du répertoire des entreprises)
- 6°) Offre mobile entreprise : toute offre de services mobiles non accessible à d'autres entités que les entreprises, associations ou entités publiques.
- 7°) Abonné grand public : tout abonné mobile ne répondant pas à la définition de l'abonné entreprise.
- 8°) Conservation ou portabilité d'un numéro mobile : droit pour un abonné mobile, lorsqu'il change d'opérateur mobile, de conserver son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur.
- 9°) Portage du numéro mobile : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro mobile dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro mobile dans son propre système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.
- 10°) Opérateur attributaire : opérateur mobile auquel a été attribué le numéro mobile objet de la demande de conservation du numéro, conformément aux décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 11°) Opérateur receveur : opérateur mobile auprès duquel l'abonné mobile souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro mobile est porté.
- 12°) Opérateur donneur : opérateur mobile à partir duquel le numéro mobile est porté.

- 13°) Numéro mobile actif : tout numéro mobile affecté à un abonné mobile, activé dans le réseau de l'opérateur mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur mobile ou à la demande de l'abonné mobile.
- 14°) Numéro mobile inactif : tout numéro mobile qui n'est pas un numéro mobile actif.
- 15°) Relevé d'identité opérateur (« RIO ») : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges entre opérateurs dans le cadre de la conservation des numéros mobiles.
- 16°) Préfixe de routage : préfixe de portabilité des numéros mobiles 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 mobile est porté.
- 17°) Opérateur de routage direct : opérateur insérant le préfixe de routage lors de l'acheminement des communications à destination des numéros mobiles portés.
- 18°) Abus dans la prestation de conservation du numéro mobile : situation où l'abonné mobile perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité.
- 19°) Retard dans la prestation de conservation du numéro mobile : situation où l'abonné mobile constate un retard dans la mise en œuvre du portage par rapport à la date de portage prévue ou une incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ; en outre, le constat de la non prise en compte d'une demande de conservation du numéro mobile formulée auprès de l'opérateur receveur est assimilée à un retard.

## **Article 2. - Champ d'application**

Tous les articles de la présente décision s'appliquent aux opérateurs mobiles, uniformément sur l'ensemble du territoire français, à l'exception des articles suivants :

- l'article 5 s'applique exclusivement aux opérateurs mobiles de la métropole et aux départements de la Réunion et de Mayotte ;
- l'article 6 s'applique exclusivement aux opérateurs mobiles des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que des collectivités de Saint Martin et de Saint Barthélemy ;
- l'article 8 s'applique exclusivement aux opérateurs mobiles de la métropole.

## CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

### Article 3. - Dispositions générales

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

La demande de conservation du numéro mobile est adressée par l'abonné mobile à l'opérateur receveur. Cette demande ne peut être qu'accessoire à la souscription d'un contrat de service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné mobile à l'opérateur donneur, en ce qui concerne le numéro mobile porté. Cette résiliation est conditionnée au portage effectif du numéro mobile, objet de la demande de conservation.

L'opérateur receveur s'assure de la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver un numéro mobile. Avant d'accepter la demande, il informe le demandeur des conséquences du portage effectif du numéro mobile et de la possible inéligibilité de sa demande.

L'opérateur receveur se charge pour le compte de l'abonné mobile de la mise en œuvre de la conservation du numéro mobile auprès des opérateurs concernés. Il est l'interlocuteur unique de l'abonné mobile concernant la demande de conservation du numéro mobile et son suivi jusqu'à la mise en œuvre effective de la demande.

Un opérateur peut déléguer, sous sa responsabilité, à une société tierce la mise en œuvre de tout ou partie de ses obligations en matière de conservation du numéro mobile. 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.

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

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

- incapacité du demandeur : la demande de conservation du numéro mobile doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de conservation du numéro mobile doit comporter l'ensemble des informations nécessaires, notamment le numéro mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de conservation du numéro mobile doit respecter certaines contraintes géographiques et notamment la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur.

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. L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné mobile que dans les cas suivants :
- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant ;
  - numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portage doit porter sur un numéro mobile actif au jour du portage ;
  - numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

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

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

### **CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATIONS A L'ABONNE MOBILE**

#### **Article 5. - Obligation de mise à disposition d'information aux abonnés mobiles – Métropole, départements de la Réunion et de Mayotte**

- I. Les opérateurs mobiles mettent notamment à disposition des abonnés grand public 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 informe successivement l'appelant :
- le cas échéant, sur la date de début de la clause de durée minimale d'engagement ou de réengagement et la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné mobile à l'opérateur mobile inclut une telle clause, et que celle-ci n'est pas échue ;
  - sur le relevé d'identification opérateur ou « RIO » associé au numéro mobile ;
  - sur le principe de fonctionnement du simple guichet.

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

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

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'appelant : « *[Dénomination commerciale de l'opérateur]* vous informe que votre engagement contracté le *[date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou réengagement]* prendra fin le *[date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement]*. Le RIO est *[OO Q RRRRRR CCC]*. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS sur votre mobile. Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. » ;
- dans les autres cas : « *[Dénomination commerciale de l'opérateur]* vous informe que votre contrat ne comprend pas à ce jour de période minimale d'engagement. Le RIO est *[OO Q RRRRRR CCC]*. Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS

sur votre mobile. Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. »

- où « *[Dénomination commerciale de l'opérateur]* » est la dénomination commerciale de l'opérateur mobile de l'abonné mobile ; *[date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement]* désigne la date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement du contrat de l'abonné mobile ; *[date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement]* désigne la date de fin de la durée minimale d'engagement prévue par le contrat et donc la date à laquelle l'abonné mobile peut résilier son contrat sans subir de pénalité financière et *[OO Q RRRRRR CCC]* est le relevé d'identité opérateur de la ligne mobile de l'appelant.

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

Cette réponse orale est suivie par l'envoi d'un SMS adressé au numéro mobile associé à la ligne de l'abonné mobile dans les conditions suivantes :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'abonné mobile : « L'engagement de *[Nom]* *[Prénom]* contracté le *[JJ/MM/AAAA1]* prendra fin le *[JJ/MM/AAAA2]*. Le RIO est : *[OO Q RRRRRR CCC]* » ;
- dans les autres cas : « *[Nom]* *[Prénom]* est titulaire d'un contrat non soumis à un engagement. Le RIO est : *[OO Q RRRRRR CCC]*. »

où « *[Nom]* » est le patronyme du titulaire du contrat, tronqué après le 40<sup>ème</sup> caractère le cas échéant ; *[Prénom]* correspond aux 10 premières lettres du prénom du titulaire du contrat ; *[JJ/MM/AAAA1]*, *[JJ/MM/AAAA2]* et *[OO Q RRRRRR CCC]* désignent respectivement la date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement, la date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement et le RIO, tels que définis ci-dessus.

II. Les opérateurs mobiles mettent notamment à disposition des abonnés entreprises pour chaque numéro mobile actif le RIO correspondant, soit sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent, soit par une mention sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.

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

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

IV. La mise à disposition du RIO par les opérateurs mobiles est gratuite pour le demandeur.

### **Article 6. - Obligation de mise à disposition d'information aux abonnés mobiles - départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy**

I. Les opérateurs mobiles mettent notamment à disposition des abonnés mobiles un serveur SMS accessible par un numéro au format #3179#. Ce serveur 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. L'appel au départ de la ligne mobile de l'abonné vers le serveur SMS génère automatiquement l'envoi d'un SMS sur la ligne concernée.

Le contenu du SMS informe successivement l'appelant :

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

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

Le message délivré par le serveur SMS est le suivant :

- lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement non échue à la date d'interrogation du serveur vocal d'information par l'abonné mobile : « L'engagement de [Nom] [Prénom] contracté le [JJ/MM/AAAA1] prendra fin le [JJ/MM/AAAA2]. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC] » ;
- dans les autres cas : « [Nom] [Prénom] est titulaire d'un contrat non soumis à un engagement. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC]. »

où « [Nom] » est le patronyme du titulaire du contrat, tronqué après le 40<sup>ème</sup> caractère le cas échéant ; [Prénom] correspond aux 10 premières lettres du prénom du titulaire du contrat ; [JJ/MM/AAAA1], [JJ/MM/AAAA2] et [OO Q RRRRRR CCC] désignent respectivement la date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement, la date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement et le RIO, tels que définis ci-dessus.

Dans le cas où il s'agit d'un abonné mobile entreprise, le message délivré par le serveur SMS est le suivant :

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

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

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

III. La mise à disposition du RIO par les opérateurs mobiles est gratuite pour le demandeur.

IV. Les opérateurs mobiles des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, ou des collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy peuvent également mettre à disposition le

RIO de leurs abonnés *via* un serveur vocal interactif. Dans ce cas, l'ensemble des conditions prévues à l'article 5 s'appliquent.

### **Article 7. - Obligations d'information de l'abonné mobile**

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

- le droit à la conservation du numéro mobile est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro mobile objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de conservation du numéro mobile vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné mobile auprès de l'opérateur donneur ;
- le portage effectif du numéro mobile entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques qui lie l'opérateur donneur à l'abonné mobile, en ce qu'il concerne le numéro mobile porté, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- la date et la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro mobile qui intervient, sauf demande expresse de l'abonné mobile, dans un délai maximum de 3 jours ouvrables, 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.

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

### **Article 8. - Obligations d'information de l'abonné mobile par SMS en métropole**

L'abonné mobile est informé de l'avancée du traitement de sa demande de conservation du numéro mobile par la réception de plusieurs SMS :

- l'opérateur donneur lui confirme la prise en compte de sa demande de conservation du numéro mobile et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
- l'opérateur receveur lui confirme la date et la plage horaire du portage la veille ou le matin du jour du portage ;
- l'opérateur receveur lui confirme le portage dès qu'il est effectif.

L'alinéa précédent ne s'applique pas aux abonnés mobiles ayant souscrit une offre mobile entreprise.

Le détail des messages prévus pour les opérateurs mobiles métropolitains est présenté en annexe.

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

### **Article 9. - Obligations de qualité de service sur la mise à disposition d'information aux abonnés mobiles**

Le serveur d'information mis en place par chaque opérateur mobile est accessible à toute heure tous les jours de l'année.

L'envoi du SMS à l'abonné mobile à la suite de la consultation du serveur d'information a lieu dans les deux minutes qui suivent l'appel du demandeur dans 90 % des cas et dans les cinq minutes dans 99% des cas.

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

- volume d'appels ;
- taux de disponibilité du serveur ;
- volume de SMS.

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

### **Article 10. - Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de portage**

- I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro mobile, l'opérateur receveur la transmet à l'opérateur donneur dans les meilleurs délais et au maximum :
  - le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le lendemain avant midi lorsque le délai de portage est inférieur ou égal à trois jours ouvrables ;
  - le lendemain dans 80 % des cas et au plus tard le surlendemain avant midi lorsque le délai de portage est supérieur à trois jours ouvrables.
- II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro mobile, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et au maximum le lendemain dans 80% des cas et au plus tard le surlendemain.
- III. Le portage effectif du numéro mobile 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, et plus précisément à compter de la date de fin de la période allouée à l'opérateur donneur pour envoyer cette confirmation, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure.
- IV. Les opérateurs concernés par une opération de portage mettent en œuvre les procédures communes nécessaires au respect du présent article.

### **Article 11. - Obligations de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés**

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

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

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

### **Article 12. - Indemnisation de l'abonné mobile**

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

Les situations de retard suivantes peuvent donner lieu à indemnisation de l'abonné mobile par l'opérateur receveur, à la suite de la résolution de l'incident :

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

L'abus de portage, ou portage non sollicité par l'abonné mobile, peut donner lieu à une indemnisation par l'opérateur donneur ; ce dernier met en œuvre tous les moyens afin de réactiver le numéro mobile.

L'Autorité pourra être amenée à revoir les modalités d'indemnisation mises en œuvre par les opérateurs mobiles à la suite d'un bilan du dispositif.

Les opérateurs mobiles mettent en place des mécanismes de suivi des indemnisations en cas de retard ou d'abus dans la prestation de conservation du numéro mobile leur permettant de produire les indicateurs suivants :

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

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

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

### **Article 13. - Relevé d'identité opérateur – RIO**

- I. Les opérateurs mobiles attribuent pour chaque numéro mobile actif un relevé d'identité opérateur ou « RIO » au plus tard le lendemain de l'activation du numéro mobile. Toute modification ultérieure du « RIO » doit être mise à disposition de l'abonné mobile au plus tard le lendemain. Le relevé d'identité opérateur est composé de quatre champs suivant la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC » avec :
- champ « OO » : champ codé sur deux caractères numériques identifiant l'opérateur donneur ;
  - champ « Q » : champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à la qualité de l'abonné mobile. Ce champ peut prendre deux modalités « P » ou « E » ;
  - champ « RRRRRR » : champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence du contrat associé au numéro mobile pour l'opérateur donneur ;
  - champ « CCC » : champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro mobile de l'abonné mobile et les trois premiers champs du RIO.
- II. Lorsqu'un abonné mobile a souscrit une offre mobile entreprise, l'opérateur mobile doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Lorsque l'abonné mobile n'a pas souscrit une offre mobile entreprise, mais est un abonné mobile identifié par un SIREN il est recommandé de renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Dans tous les autres cas, l'opérateur mobile renseigne le champ « Q » avec la modalité « P ».
- III. L'opérateur receveur s'assure du bon format et de la cohérence de la clé du relevé d'identité opérateur transmis par le demandeur au moment de la souscription, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance.

### **Article 14. - Modalités d'intervention d'une entité commune de gestion de la conservation des numéros mobiles**

Les opérateurs ont recours à une entité commune pour organiser l'échange des flux d'information entre opérateurs relatifs au traitement des demandes de conservation du numéro mobile et au routage direct à destination des numéros mobiles portés, dans la mesure où une telle entité existe et que les prestations fournies par celle-ci sont conformes aux obligations des opérateurs résultant du CPCE 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.

### **Article 15. - Annulation d'une demande de portage par l'opérateur receveur**

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

Cette annulation n'est recevable que si elle est formulée par l'abonné mobile à l'opérateur receveur au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue du portage. Avant de prendre en compte la demande d'annulation, l'opérateur receveur informe l'abonné mobile des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat.

### **Article 16. - Traitement des informations par l'opérateur donneur**

L'opérateur donneur ne peut, à la suite d'une interrogation du serveur d'information ou d'une demande de portage, informer ses services commerciaux de la demande en cours et de la résiliation du contrat de l'abonné mobile avant le portage effectif du numéro mobile.

### **Article 17. - 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 [XX mois] 2011

Le Président,

Jean-Ludovic SILICANI

**ANNEXE : messages transmis à l'abonné mobile par les opérateurs mobiles métropolitains lors du traitement de la demande de conservation du numéro mobile.**

- **SMS #1** : SMS d'information à la suite de la consultation du serveur d'information.  
Adressé par l'opérateur donneur à l'abonné mobile à la suite de la consultation du serveur vocal d'information :

- Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement non échue à la date d'interrogation du serveur d'information par l'appelant : « **L'engagement de [Nom] [Prénom] contracté le [JJ/MM/AAAA1] prendra fin le [JJ/MM/AAAA2]. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC].** » ;
- Dans les autres cas : « **[Nom] [Prénom] est titulaire d'un contrat non soumis à un engagement. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC].** »

où [Nom] est le patronyme du titulaire du contrat, tronqué après le 40ème caractère le cas échéant ; [Prénom] correspond aux 10 premières lettres du prénom du titulaire du contrat ; [JJ/MM/AAAA1] désigne la date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement du contrat de l'abonné mobile ; [JJ/MM/AAAA2] désigne la date de fin de la durée minimale d'engagement prévue par le contrat et [OO Q RRRRRR CCC] est le relevé d'identité opérateur de la ligne mobile de l'abonné.

- ▶ **SMS #2** : Confirmation de la programmation du portage avec date et heure par l'opérateur donneur.

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

- « **Conformément à votre demande, la résiliation avec portabilité du numéro [0XXXXXXXXXX] sera effectuée le [JJ/MM/AAAA] entre [Heure début] et [Heure fin].** »

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro objet de la demande de conservation, [JJ/MM/AAAA] est la date programmée pour le portage, [Heure début] est l'heure de début de la tranche de portage et [Heure fin] est l'heure de fin de la tranche de portage.

- ▶ **SMS #3** : Confirmation du portage par l'opérateur receveur.

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné mobile la veille ou le matin du portage.

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

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, [Heure début] est l'heure de début de la tranche de portage et [Heure fin] est l'heure de fin de la tranche de portage.

- ▶ **SMS #4** : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une demande client

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné mobile 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 nouveau numéro mobile de l'abonné est connu : **« [Dénomination commerciale de l'opérateur] vous a affecté ce numéro : [0XXXXXXXXXXbis] ».**
  - Ou ajout de la phrase suivante si le nouveau numéro mobile de l'abonné n'est pas connu : **« Pour plus d'info appeler le service client de [Dénomination commerciale de l'opérateur] »** ou **« Pour plus d'info appeler le [YYYYYYYYYYY] ».**

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 suite à l'annulation du portage du numéro mobile objet de la demande de conservation du numéro et [YYYYYYYYYYY] est le numéro du service client de l'opérateur receveur.

- ▶ **SMS #5** : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une inéligibilité  
Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné mobile 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. Pour plus d'info appeler le service client de [Dénomination commerciale de l'opérateur] »** ou **« La portabilité du [0XXXXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] a été annulée pour une raison technique. Pour plus d'info appeler le [YYYYYYYYYYY] ».**
- Ajout de la phrase suivante si le numéro est connu : **« [Dénomination commerciale de l'opérateur] vous a affecté ce numéro : [0XXXXXXXXXXbis] ».**

où [0XXXXXXXXXX] est le numéro objet de la demande de conservation, [Dénomination commerciale de l'opérateur] est la dénomination commerciale de l'opérateur receveur, [YYYYYYYYYYY] est le numéro du service client de l'opérateur receveur et [0XXXXXXXXXXbis] est le numéro affecté à l'abonné par l'opérateur receveur à la suite de l'inéligibilité de la demande de conservation du numéro.

- ▶ **SMS #6** : Message de bienvenue  
Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné mobile lorsque le portage est effectif.

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