



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONSULTATION PUBLIQUE

Du 28 juin 2021 au 10 septembre 2021

**Modalités d'application de la conservation des numéros
fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée**

28 juin 2021

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like shape pointing towards the top right.

ISSN n°2258-3106

Modalités pratiques de la consultation publique

L'avis de tous les acteurs intéressés est sollicité sur l'ensemble du présent document et en particulier sur les 19 questions posées par l'Autorité.

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au 10 septembre 2021 à 18h00, heure de Paris. Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les contributions doivent être transmises à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse par courrier électronique, en précisant l'objet Réponse à la consultation publique « *Modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée* » à l'adresse suivante : portabilite@arcep.fr.

L'Arcep, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des éléments d'information couverts par le secret des affaires. Au cas où leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris, par exemple : « une part de marché de [SDA : 25] % » ;
- une version publique, dans laquelle les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires auront été remplacés par [SDA], par exemple : « une part de marché de [SDA] % ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires. L'Arcep se réserve le droit de déclasser d'office des éléments d'information qui, par leur nature, ne relèvent pas du secret des affaires.

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus en adressant vos questions à : portabilite@arcep.fr.

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : www.arcep.fr.

Consultation publique

La présente consultation publique vise à recueillir les commentaires des acteurs intéressés sur un projet de modification des modalités d'application relatives à la portabilité des numéros.

La portabilité des numéros est un droit pour tous les utilisateurs finals, défini dans le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE ») notamment dans les articles L. 44-4, D. 406-18 et D. 406-19. Ce principe de portabilité des numéros donne la possibilité à l'abonné qui en fait la demande de conserver son numéro de téléphone fixe ou mobile lorsqu'il change d'opérateur (tout en demeurant en métropole ou dans un des départements d'outre-mer).

Afin d'encadrer cette possibilité de conserver son numéro, l'Arcep a adopté plusieurs décisions depuis 2006, les dernières en 2012 pour le mobile¹ et 2013 pour le fixe². Les processus relatifs à la portabilité des numéros, qui nécessitent que les opérateurs centralisent une partie de leurs données afin de les faire fonctionner, sont désormais éprouvés et appliqués de manière industrielle par la plupart d'entre eux. Cette portabilité assure une grande fluidité aux marchés de détail, en particulier pour le grand public : plus de 2,5 millions de changements d'opérateur avec conservation du numéro sont comptabilisés chaque année sur le fixe, presque 6 millions sur le mobile. Il est désormais naturel pour les consommateurs de changer d'opérateur facilement, rapidement et en « simple guichet », c'est-à-dire en souscrivant auprès d'un nouvel opérateur l'offre de leur choix, tout en se déchargeant auprès de lui des formalités de résiliation auprès du précédent.

Toutefois, les signalements laissés sur « J'alerte l'Arcep » et les demandes ou dysfonctionnements décrits par les opérateurs à l'Autorité montrent que ces processus peuvent encore être améliorés et rendus plus homogènes entre fixe et mobile. Ils pourraient par ailleurs être encore plus efficaces sur le marché des entreprises.

L'objet de la présente consultation publique est de moderniser les deux décisions rappelées *supra* actuellement en vigueur, afin d'améliorer pour les utilisateurs finals les demandes de portabilité des numéros.

Les évolutions majeures aux processus existants sont soulignées **de cette manière** dans le présent document.

¹ Décision n° 2012-0576 du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles : https://archives.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/12-0576.pdf.

² Décision n° 2013-0830 du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/13-0830.pdf.

Décision n° 2021-XXXX
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la
distribution de la presse
en date du XX XXXX 2021
précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes,
mobiles et de services à valeur ajoutée

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

Vu la directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen, notamment ses articles 93, 94, 96, 97 et 106 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 32, L. 33-1, L. 34-8, L. 36-6, L. 36-11, L. 44-4, et D. 406-18 à D. 406-20 ;

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

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

Vu la décision n° 2018-0881 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 modifiée établissant le plan de numérotation et ses règles de gestion ;

Vu la consultation publique de l'Autorité relative au projet de décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée, lancée le 28 juin 2021 et close le 10 septembre 2021 ;

Vu les réponses à la consultation publique susvisée ;

Après en avoir délibéré le XX XXXX 2021,

1 Cadre réglementaire

Les règles applicables au changement de fournisseur et à la procédure de portabilité sont prévues à l'article 106 de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

En droit interne, l'article L. 44-4 du CPCE dispose notamment que :

« Les opérateurs auxquels l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse a attribué des ressources de numérotation provenant du plan national de numérotation téléphonique sont tenus de proposer à leurs abonnés de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Saint-Barthélemy, Saint-Martin ou à Saint-Pierre-et-Miquelon. Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion. Les tarifs des prestations fournies à d'autres opérateurs au

titre de la conservation du numéro reflètent les coûts correspondants. Aucun frais direct n'est appliqué à l'utilisateur final qui exerce ce droit.

La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Le délai de portage est d'un jour ouvrable, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné. Cela comprend, lorsque cela est techniquement possible, une obligation d'effectuer le portage par activation à distance, sauf demande contraire de l'utilisateur final. 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.

En cas d'échec de la procédure de portage, l'opérateur donneur réactive le numéro et les services connexes de l'utilisateur final jusqu'à ce que le portage aboutisse. L'opérateur donneur continue à fournir ses services aux mêmes conditions jusqu'à l'activation des services de l'opérateur receveur.

Lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, il a le droit de conserver son numéro issu du plan national de numérotation vers un autre opérateur pendant une période précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, qui ne peut être inférieure à un mois après la date de résiliation, sauf à ce que l'utilisateur final renonce à ce droit.

L'opérateur donneur rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur donneur qui propose le remboursement. ».

Par ailleurs, l'article D. 406-18 du CPCE prévoit, à ce jour, que :

« I. – La conservation du numéro prévue aux trois derniers alinéas de l'article L. 44 permet à l'abonné qui le demande de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique ou de conserver son numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'il change d'opérateur tout en demeurant en métropole, en Guadeloupe, en Guyane, à La Réunion, en Martinique, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

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

– "opérateur receveur" : l'opérateur auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est porté ;

– "opérateur donneur" : l'opérateur à partir duquel le numéro est porté ;

– "opérateur attributaire" : l'opérateur à qui, conformément aux dispositions du plan national de numérotation, a été attribué le numéro objet de la demande de conservation du numéro.

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

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

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

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

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

II. – Une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prises 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 et devra donc, à ce titre, faire l'objet d'une homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques, avant d'être publiée au *Journal officiel*.

2 Contexte et objectifs

Avant l'adoption de la présente décision, le cadre réglementaire relatif aux conditions de conservation des numéros était établi en application des articles L. 36-6 et L. 44-4 du CPCE susvisés par l'ensemble des deux décisions suivantes adoptées en 2012 et en 2013 :

- la décision n° 2012-0576 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes en date du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles ;
- la décision n° 2013-0830 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes en date du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes.

L'Autorité a souhaité entreprendre un travail de modernisation du cadre relatif à la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée³ (ci-après « SVA ») afin, notamment, de tenir compte de l'évolution des besoins des utilisateurs finals et des opérateurs et de répondre à certaines nouvelles problématiques rencontrées par ces acteurs.

À cette fin, l'Autorité a d'abord mené des travaux en concertation avec les principaux acteurs du secteur concernés ou leurs représentants, puis elle a mené, du 28 juin 2021 au 10 septembre 2021, une consultation publique, qui a donné lieu à **XX** contributions, publiées sur le site de l'Arcep.

³ Les numéros SVA peuvent être des numéros courts (sur 4, commençant par 3BPQ, 10XY, ou sur 6 caractères et commençant par 118 XYZ) ou longs (sur 10 caractères et commençant par 08).

C'est dans ce contexte que s'inscrit la présente décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA, qui a pour objet d'établir une version actualisée des modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA. Elle élargit notamment les dispositions actuellement en vigueur relatives à la conservation des numéros fixes et mobiles. La présente décision abroge et remplace donc les décisions n° 2012-0576 et n° 2013-0830 susmentionnées.

Les principales modifications apportées par la présente décision relative aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA répondent aux trois objectifs suivants :

- simplifier, clarifier et améliorer les processus existants ;
- fluidifier la portabilité des numéros sur les marchés entreprises et résidentiels ;
- améliorer la gestion des ressources en numérotation attribuées par l'Arcep.

3 Étendre l'utilisation du RIO à l'ensemble des numéros

Après avoir rappelé au paragraphe 3.1 les principes actuels liés à l'utilisation du RIO et proposé des modalités d'harmonisation entre les processus applicables aux différentes catégories de numéros, l'Arcep exposera aux paragraphes 3.2, 3.3 et 3.4 les nouvelles évolutions envisagées.

3.1 Définition et utilisation du RIO

3.1.1 Le relevé d'identité opérateur (RIO)

Comme elle l'avait déjà indiqué dans ses précédentes décisions relatives à la portabilité des numéros, l'Arcep considère indispensable que l'automatisation croissante des processus de conservation des numéros entre les opérateurs soit assortie d'une sécurisation de l'opération, laquelle repose sur l'utilisation d'un relevé d'identité opérateur (ci-après « RIO ») associé à chaque numéro. Le RIO vise à limiter les cas de portage à tort pour les consommateurs, en simplifiant le contrôle :

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

Le RIO est constitué de différents éléments techniques, précisés à l'annexe 1 à la présente décision. Il a pour objet d'identifier notamment l'opérateur donneur (ou le délégataire technique) et la qualité de l'abonné. En outre, dès lors qu'un opérateur affecte des ressources en numérotation à un abonné, il doit avoir prévu les modalités de traitement d'une demande de conservation du numéro et, ainsi, associer à chaque numéro un RIO.

Le principe d'authentification des demandes de conservation du numéro par un RIO est en place sur le marché mobile depuis 2007 en métropole et a été étendu à l'ensemble du territoire national en 2012. Ce même principe est en place sur le marché fixe, uniquement pour les utilisateurs grand public

et ceux disposant d'un contrat de type « petit professionnel »⁴, depuis 2015 sur l'ensemble du territoire national.

Par ailleurs la modification du RIO par l'opérateur ne peut qu'être exceptionnelle, et dans tous les cas, subordonnée à un changement significatif du contrat souscrit par l'abonné et toute modification ultérieure du RIO par l'opérateur à la suite d'une évolution du contrat doit être mise à disposition de l'abonné au plus tard le lendemain. En vertu des décisions n^{os} 2012-0576 et 2013-0830 susmentionnées, l'attribution d'un RIO à un numéro doit se faire au plus tard le lendemain de l'activation pour les numéros mobiles et au plus tard le lendemain de l'affectation pour les numéros fixes. ***Dans un souci d'harmonisation et afin de tenir compte de la pratique des opérateurs, l'Arcep considère que l'association d'un RIO à un numéro devra avoir lieu au plus tard le lendemain de l'affectation pour l'ensemble des numéros.***

Enfin, dans le cadre spécifique de l'offre VGAST⁵ fournie par Orange sur le réseau RTC⁶, le processus de portabilité appliqué est différent du processus appliqué pour les autres offres et technologies.

Si l'abonné souscrit à une nouvelle offre de VGAST, la souscription à la nouvelle offre avec maintien du numéro conduit à l'écrasement de l'offre de VGAST précédente.

Dans le cas où l'abonné souhaite changer d'opérateur avec conservation du numéro en souscrivant à une offre distincte de la VGAST, Orange reçoit la demande de portabilité et non l'opérateur commercial et, dans ce cas, Orange est considéré comme l'opérateur donneur pour la mise en œuvre technique de la portabilité du numéro vers le nouvel opérateur, sous la responsabilité de ce dernier. Ainsi, Orange vérifie le RIO transmis dans la demande de portabilité sortante en recalculant le RIO attendu à partir du code VIA⁷ associé au numéro. En pratique, lorsqu'Orange reçoit une demande de portabilité sur un numéro VGAST, Orange exige le RIO si le numéro est sur un accès isolé analogique⁸ ; dans les autres cas (accès numérique isolé, groupement de lignes analogiques ou numériques), Orange accepte les demandes de portabilité sans RIO.

3.1.2 Vérification du RIO

Les opérateurs receveurs, sur l'ensemble du territoire national, doivent s'assurer de manière automatique du bon format et de la cohérence de la clé du RIO transmis par l'abonné au moment de la demande de conservation du numéro, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance. Cette vérification par l'opérateur receveur, préalable à l'envoi de la demande de portage à l'opérateur donneur, permet de réduire les cas d'inéligibilité pour cause de RIO erroné.

Dans le cas où un opérateur commercial délègue le traitement des demandes de portabilité de numéros à un opérateur tiers, ce dernier doit être en mesure de générer les codes RIO associés à ces numéros. L'opérateur commercial renseigne dans ce cas le RIO avec le code opérateur de l'opérateur tiers qui est appelé le délégataire technique. La référence « RRRRRR » du code RIO, telle que définie dans l'annexe 1 à la présente décision, est partagée par l'opérateur commercial avec son éventuel

⁴ Les caractéristiques de ces contrats étant proches des abonnements grand public : fourniture d'une *box* pour accéder à internet et de quelques numéros fixes.

⁵ Offre de gros disponible uniquement sur le réseau de téléphonie commutée historique d'Orange permettant aux opérateurs alternatifs de proposer sur le marché de détail des offres téléphoniques « complètes » en RTC aux clients finals combinant un accès au réseau téléphonique et des communications téléphoniques.

⁶ Le réseau téléphonique commuté (RTC) est la technologie historique de la téléphonie fixe, initialement construit pour acheminer uniquement des communications vocales interpersonnelles.

⁷ Code identifiant la référence de l'accès pour un accès VGAST.

⁸ Ces accès étant utilisés majoritairement sur le marché résidentiel.

déléataire technique qui sera chargé d'effectuer le contrôle de conformité de ce champ, lors de la réception de la demande de portabilité, pour le compte de l'opérateur commercial.

3.1.3 Obtention du RIO

Afin que les utilisateurs puissent obtenir leurs codes RIO, les opérateurs fixes ont mis en place deux serveurs vocaux d'informations, accessibles selon les modalités suivantes :

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

Pour les numéros mobiles, il n'existe qu'un unique serveur vocal d'informations accessible en appelant le numéro à fonctionnalité banalisée 3179 depuis la ligne mobile de l'abonné. En vertu de la décision n° 2012-0576 susmentionnée, ce serveur est obligatoirement accessible pour les clients des opérateurs métropolitains ou situés à La Réunion ou à Mayotte, et est une possibilité pour les opérateurs situés en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy⁹. En pratique, l'Arcep constate la généralisation de la mise en place de ce serveur, y compris dans la zone Antilles-Guyane, depuis plusieurs années. **À ce titre, l'Autorité prend acte de cette généralisation et estime nécessaire d'uniformiser sur tous les territoires d'analyse de la présente décision les modes de récupération du RIO.**

Le RIO, ainsi que la période restante d'engagement, sont d'abord transmis par un message vocal. Puis, cet appel est suivi de l'envoi d'un SMS comprenant notamment le RIO mobile objet de la demande.

3.1.4 Serveurs d'information RIO

Les serveurs d'informations délivrant le RIO ont pour objet d'automatiser l'envoi des informations nécessaires à toute demande de conservation du numéro pour les abonnés grand public et « petits professionnels ». Ceux-ci ne peuvent donc être utilisés par les opérateurs pour d'autres actions, à but informatif ou commercial. L'exploitation, par un opérateur, de l'information indiquant que ses serveurs d'informations qui délivrent le RIO ont été utilisés, pour ensuite dissuader son abonné de résilier son contrat, constituerait, par exemple, un abus de la finalité de cette fonctionnalité.

Par ailleurs, 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. À ce titre, les opérateurs doivent veiller à la qualité de service de l'accès aux serveurs d'informations sur la conservation du numéro et mesurer les indicateurs ci-après pour chaque catégorie de numéros (fixe ou mobile) :

- le volume d'appels ou de messages SMS ;

⁹ Pour ces opérateurs, le RIO doit pouvoir être obtenu grâce à un serveur SMS de type USSD accessible gratuitement depuis la ligne mobile de l'abonné en appelant le #3179#.

- le taux de disponibilité du serveur ;
- le volume de SMS envoyés à la suite de la consultation du serveur.

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

L'Autorité avait spécifié dans ses décisions précédentes relatives à la portabilité des numéros, adoptées en 2012 et en 2013, le format des messages transmis par les serveurs aux abonnés résidentiels lors du traitement de la demande de conservation d'un numéro. La décision n° 2012-0576 prévoit l'envoi de messages différents selon que les abonnés soient soumis ou non à une période d'engagement. En revanche, cette disposition n'existe pas dans la décision n° 2013-0830 pour les numéros fixes. **Au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE et des pratiques des opérateurs, il apparaît nécessaire d'harmoniser les dispositions pour l'ensemble des numéros, et par conséquent, de prévoir des formats de messages différents selon que les abonnés soient ou non soumis à des périodes d'engagement.**

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

3.1.5 Messages transmis par les opérateurs lors d'une portabilité en cours

Concernant les SMS ou les courriers électroniques reçus par les utilisateurs lorsque ceux-ci ont effectué une demande de portabilité, l'Autorité avait spécifié dans sa décision n° 2013-0830 le format des messages transmis aux abonnés résidentiels par les opérateurs lors du traitement de la demande de conservation d'un numéro fixe. Constatant par ailleurs une grande diversité dans le numéro émetteur du SMS ou dans l'objet du courrier électronique, **l'Arcep considère nécessaire d'harmoniser les contenus des courriers et des courriers électroniques envoyés aux abonnés résidentiels lors du traitement de leur demande de conservation des numéros, que cette demande concerne un numéro fixe ou un numéro mobile.**

Dans ces conditions, afin d'améliorer la compréhension des messages reçus par les utilisateurs finals lors d'une demande de portabilité, **il apparaît donc nécessaire de préciser les objets qui doivent être spécifiés lors d'échanges par courriers électroniques ou l'OADC¹⁰ lors d'échanges par SMS. Ainsi, l'Autorité préconise que les opérateurs utilisent, lors d'un envoi par courrier électronique, l'objet « Portabilité de votre numéro » et, lors d'un envoi de SMS, l'OADC « Portabilité ».**

3.1.6 Processus inter-opérateurs

Par ailleurs, les processus inter-opérateurs, que ce soit pour les numéros fixes, mobiles ou spéciaux, doivent être les plus proches possibles notamment en termes de délais de traitement afin de simplifier la compréhension des délais afférents aux mécanismes de conservation des numéros. En outre, les informations fournies par les opérateurs à destination des utilisateurs doivent être le plus claires et précises possibles afin qu'ils puissent suivre de manière optimale l'état d'avancement de leur demande de conservation du numéro.

Ainsi, il apparaît dorénavant pertinent que les délais inter-opérateurs concernant le traitement des demandes de portabilité, ainsi que les niveaux d'information fournis par les opérateurs fixes et mobiles, soient les mêmes. Il apparaît notamment pertinent de généraliser le délai qui impose à l'opérateur donneur qui a reçu une demande de conservation du numéro avec RIO de confirmer

¹⁰ Originator Address Code, texte qui s'affiche au lieu du numéro de l'émetteur pour un SMS.

l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.

3.2 Fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises

Comme mentionné précédemment, la décision n° 2013-0830 a permis la sécurisation du dispositif de portabilité des numéros fixes, avec la création du RIO pour les numéros fixes utilisés par des utilisateurs résidentiels ou par des entreprises disposant d'un contrat de type « petit professionnel ».

Concernant le segment de marché spécifique aux entreprises, l'Autorité avait précisé dans sa décision mentionnée au paragraphe précédent que *« l'exigence du RIO par les opérateurs donneurs sur le marché entreprise doit demeurer raisonnable et non discriminatoire au regard des pratiques sectorielles acceptées sur le segment de marché considéré. Dans ce cadre, il apparaît raisonnable pour un opérateur donneur d'exiger le RIO pour les demandes de portage émises par des abonnés appartenant au segment "petits professionnels", pour lequel les offres ont des caractéristiques techniques proches de celles des offres grand public. »*.

La décision n° 2012-0576 relative à la portabilité mobile dispose que *« les opérateurs mobiles mettent notamment à disposition des abonnés entreprises le RIO mobile correspondant à chaque numéro mobile actif, 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 »*.

L'Arcep, grâce à sa plate-forme J'alerte l'Arcep¹¹ lancée en octobre 2017 et qui permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Autorité de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs, a pu recueillir de nombreux signalements concernant la portabilité des numéros.

Sur le marché fixe, 52 % des signalements reçus en 2019 liés au RIO émanaient d'entreprises¹², alors que, dans le même temps, seulement 20 % des alertes reçues sur le marché mobile concernant des problématiques liées au code RIO concernaient des entreprises.

L'Arcep constate à cet égard :

- l'efficacité du processus de portabilité sur le marché résidentiel et sur le marché des « petits professionnels » pour les numéros fixes ainsi que pour l'ensemble des numéros mobiles, grâce à la mise à disposition du RIO ;
- une automatisation croissante des processus de portabilité entre les opérateurs ;
- la mise à disposition par certains opérateurs des codes RIO à disposition de l'ensemble de leurs clients entreprises, sans tenir compte du type d'offre qui a été souscrit (fixe ou mobile) ;
- que les opérateurs fixes, qu'ils fournissent des offres à destination des résidentiels ou des entreprises, sont déjà tous attributaires d'un préfixe RIO permettant d'identifier l'opérateur donneur.

Par conséquent, ***elle estime raisonnable et proportionné, au regard des objectifs de protection des consommateurs et de concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, d'étendre le processus de fourniture de RIO à l'intégralité du marché entreprise pour***

¹¹ <https://jalerte.arcep.fr/>.

¹² En 2018, il y avait en France 38,1 millions d'abonnements à un service de téléphonie fixe, dont 8,4 millions sur le seul marché entreprise.

les numéros fixes. Cette mesure permettra notamment d'accroître la concurrence sur ce marché spécifique en simplifiant et en améliorant la conservation des numéros.

Enfin, le nouveau dispositif qui prévoit la fourniture systématique d'un RIO pour les numéros entreprises aura pour conséquence une réduction de la phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné. ***Ainsi, l'Autorité estime dorénavant pertinent que, lors d'une conservation du numéro fixe sur le marché entreprises, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour une conservation d'un numéro fixe sur le marché résidentiel. Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II et au 1° du III, la présente décision prévoit que les opérateurs :***

- ***associent un RIO à chaque numéro de téléphone fixe actif, qu'il soit sur le segment grand public ou entreprises ;***
- ***mettent à disposition de leurs abonnés fixes, qu'ils soient grand public ou entreprises, les informations, et notamment le RIO, nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe dans les mêmes conditions que la mise à disposition de ces informations pour un numéro mobile.***

Afin de permettre aux opérateurs de modifier leurs processus dédiés pour les entreprises actuellement en vigueur ainsi que leurs différents systèmes d'information, l'entrée en vigueur des nouvelles obligations liées à la mise à disposition d'un RIO sur le segment fixe à destination des entreprises ne s'appliquera qu'à compter du 1^{er} juillet 2022.

Au regard des conséquences que pourraient entraîner une modification des processus actuellement en vigueur pour la portabilité des accès RTC, alors même que le parc est en forte décroissance et que l'arrêt de commercialisation de nouveaux accès est déjà effectif, ce qui ne permettra pas aux opérateurs de recouvrer entièrement le coût desdites évolutions, l'Arcep considère que les dispositions précisées dans cette partie ne s'appliquent pas, par dérogation, aux accès sur support RTC.

Question 1. Avez-vous des remarques concernant les harmonisations envisagées par l'Autorité ? Estimez-vous souhaitable, comme l'Autorité, de généraliser l'utilisation du code RIO pour toutes les entreprises ? Si oui, les modalités proposées ici, notamment sur le délai de transmission qui sera le même que pour la portabilité résidentielle, vous semblent-elles adéquates ? Le cas échéant, quelles autres modalités vous sembleraient adaptées ?

Question 2. Avez-vous des observations à apporter concernant l'exception qui est faite au processus de portabilité s'agissant des accès RTC ?

3.3 Fourniture d'un RIO pour les numéros spéciaux

Comme pour les numéros fixes utilisés par les entreprises (cf. partie 3.2), il n'existe à ce jour aucune obligation de fourniture d'un RIO pour les numéros spéciaux. Par conséquent, le traitement des portabilités pour les numéros spéciaux est uniquement manuel, ce qui rend inégale la qualité de service associée à ces portabilités, par rapport à celle observée pour le reste des numéros (fixes, dans le cas des utilisateurs résidentiels et « petits professionnels », et mobiles).

On constate ainsi que le nombre de portabilités de numéros spéciaux est très faible en comparaison avec le nombre total de numéros actifs dans cette catégorie. Ainsi, en 2020, seuls 10 185 numéros spéciaux ont été portés¹³.

Au cours des derniers mois, l'Arcep a été sollicitée à plusieurs reprises par différents opérateurs pour des problématiques relevant de la portabilité de numéros spéciaux. À titre d'exemple, certains opérateurs refuseraient de telles demandes, en invoquant des impossibilités techniques liées à leurs systèmes d'information ou bien le fait qu'aucune réglementation ne leur impose de faire droit à de telles demandes provenant d'utilisateurs finals.

L'Autorité considère qu'une amélioration des processus actuels de conservation des numéros spéciaux serait de nature à améliorer la situation concurrentielle sur ces marchés, et notamment sur le segment de marché de la collecte pour compte de tiers, comme cela a pu l'être pour les autres marchés ayant bénéficié de la fourniture obligatoire d'un RIO.

Afin de remédier aux problématiques mentionnées supra, et au vu de l'automatisation croissante des processus de portabilité entre les opérateurs de numéros spéciaux, l'Autorité estime raisonnable d'imposer aux opérateurs de numéros spéciaux de respecter le même processus que celui actuellement en vigueur pour les numéros mobiles et pour les numéros fixes sur les marchés résidentiel et des « petits professionnels », et notamment l'obligation d'associer un RIO unique à chaque numéro spécial long. Ce RIO devra notamment comprendre une information relative à la qualité du numéro spécial dans le champ « Q » dédié à cette information, soit en l'espèce le type de tarification¹⁴ du numéro spécial concerné par la portabilité.

Enfin, le dispositif prévoit la fourniture systématique d'un RIO pour les numéros spéciaux, ce qui aura pour conséquence une réduction de la phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné. ***Ainsi, l'Autorité estime dorénavant pertinent que, lors d'une conservation d'un numéro spécial, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour une conservation d'un numéro fixe sur le marché résidentiel.***

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, la présente décision prévoit que les opérateurs associent à chaque numéro spécial actif un RIO et que les opérateurs mettent à disposition de leurs clients l'ensemble des informations, et notamment ce RIO, nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro spécial.

Afin de permettre aux opérateurs de modifier leurs processus dédiés pour les numéros spéciaux actuellement en vigueur ainsi que leurs différents systèmes d'information, cette disposition ne s'appliquera qu'à compter du 1^{er} juillet 2022.

Question 3. Estimez-vous souhaitable, comme l'Autorité, de généraliser l'utilisation du code RIO pour les numéros spéciaux ? Dans le cas contraire, pour quelles raisons ?

¹³ En comparaison, sur cette même période, 2 610 323 numéros fixes et 5 914 332 numéros mobiles ont fait l'objet d'une portabilité.

¹⁴ Les différents types de tarification des numéros SVA sont gratuit (« G »), banalisé (« B ») ou majoré (« M »), tels que définis par la décision n° 2012-0856 de l'Arcep du 17 juillet 2012.

3.4 Disponibilité du RIO

À ce jour, les opérateurs privilégient l'appel au 3179 pour mettre à la disposition de leurs abonnés, notamment mobiles, leur RIO. S'il est nécessaire de conserver cette simplicité d'accès pour la plupart des demandes de RIO, il subsiste des situations où ce canal est inaccessible et où une autre solution d'accès automatisé apparaît nécessaire.

3.4.1 Spécificités du processus actuel pour les numéros mobiles

L'Autorité a reçu plusieurs signalements à travers sa plate-forme J'alerte l'Arcep d'utilisateurs de téléphonie mobile mentionnant des difficultés à obtenir leur RIO, alors qu'ils se trouvaient en situation d'itinérance. Dans ce cas, il est impossible de joindre le serveur vocal d'informations mis en place par les opérateurs mobiles, car les numéros courts ne sont souvent pas joignables depuis l'international. Si les utilisateurs peuvent toujours obtenir le RIO en appelant le service client de leur opérateur mobile, l'Autorité estime que cette procédure est dissuasive et qu'une telle démarche peut constituer un frein à la portabilité des numéros et au changement d'opérateur. Or, c'est bien dans le but de simplifier la procédure de conservation des numéros que l'obtention du RIO grâce à un appel à un automate dédié a été mise en place.

Les numéros fixes, pourtant peu sujets à la situation d'itinérance décrite, disposent d'autres canaux d'accès automatisé au RIO : la décision n° 2013-0830 relative à leur conservation dispose explicitement dans son article 5 que les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés grand public et « petits professionnels » deux services vocaux d'informations sur la conservation du numéro fixe, dont l'un est accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne téléphonique, par le biais d'un numéro spécifique à chaque opérateur.

L'Autorité estime ainsi raisonnable que, pour le marché résidentiel et des « petits professionnels », les opérateurs mobiles soient dorénavant tenus de respecter les mêmes dispositions que celles applicables aux opérateurs fixes pour leurs abonnés grand public et « petits professionnels » et donc, in fine, de proposer deux SVI distincts qui soient accessibles dans les mêmes conditions que celles applicables pour la fourniture du RIO pour une ligne fixe.

Par ailleurs, afin d'encourager et d'améliorer le processus de réception des RIO sur le marché résidentiel et afin également de rendre le RIO plus accessible aux personnes sourdes ou malentendantes, que cela concerne les lignes fixes ou les lignes mobiles, ***l'Autorité considère également raisonnable que les opérateurs disposent de deux serveurs SMS de type USSD distincts. Le premier sera accessible par le biais du numéro court #3179#, déjà en place dans la zone Antilles-Guyane, et le second sera accessible par un numéro à tarification gratuite spécifique à chaque opérateur.***

Afin de permettre aux utilisateurs de connaître facilement et de manière pérenne l'ensemble des numéros à tarification gratuite utilisés par les opérateurs fixes et mobiles, l'Arcep publiera sur son site internet une liste des numéros utilisés par les opérateurs qui lui en auront fait la demande.

Par ailleurs, l'Autorité a également reçu des signalements d'entreprises indiquant que des employés, au moment de leur départ, ont réussi à obtenir le RIO associé à leur ligne mobile professionnelle et à conserver leur numéro pour un usage personnel, sans avoir recueilli de manière explicite l'accord de leur ancienne entreprise¹⁵. Afin d'éviter que de telles situations se produisent et afin d'harmoniser les

¹⁵ D'anciens salariés d'une entreprise peuvent ainsi conserver leur numéro professionnel à l'insu de l'employeur qu'ils ont quitté et en faire un usage que ce dernier proscrirait (exemple : conservation de contacts commerciaux pour démarcher au nom d'une nouvelle entreprise).

processus entre l'ensemble des territoires concernés par la présente décision, l'Autorité considère raisonnable que les serveurs vocaux et SMS de type USSD mentionnés dans les paragraphes précédents ne permettent d'obtenir le RIO que pour les utilisateurs résidentiels ou « petits professionnels ».

Compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, **la présente décision prévoit que les opérateurs mettent en place deux serveurs vocaux interactifs permettant aux utilisateurs finals, sur les marchés grand public et des « petits professionnels », de récupérer leur code RIO et considère également raisonnable que les opérateurs mettent en place, en complément, des serveurs interactifs accessibles par SMS.**

Question 4. Avez-vous des remarques concernant les évolutions envisagées par l'Autorité relatives au processus actuellement en vigueur pour les numéros mobiles ?

3.4.2 Sur les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation *over the top* (OTT)

Depuis les dernières décisions relatives à la portabilité des numéros prises par l'Autorité, de nouveaux usages se sont développés et ont été notamment introduits au sein du plan de numérotation. Ainsi, par exemple, la décision n° 2018-0881 modifiée autorise l'utilisation de numéros mobiles en tant que « numéros secondaires », ce qui donne la possibilité aux utilisateurs finals de recevoir leurs appels personnels et professionnels sur le même téléphone ou de disposer de numéros temporaires.

Dans ce cadre, plusieurs opérateurs de communications électroniques permettent l'utilisation de numéros mobiles pour émettre ou recevoir des appels ou des messages SMS/MMS par des services *over the top* de communications électroniques fondés sur la numérotation, communément qualifiés de services « OTT fondés sur la numérotation ».

Afin de favoriser la portabilité de ces numéros et au regard des objectifs mentionnés au 5° du II de l'article L. 32-1 du CPCE, **l'Autorité considère raisonnable que l'application utilisée par les services *over the top* qui exploitent des numéros fixes, mobiles ou spéciaux, soit en mesure de détecter automatiquement les tentatives d'appels vers le 3179, ou les tentatives de messages vers le #3179#, pour afficher aussitôt le message qui devrait être envoyé par le serveur interactif. En complément, afin de faciliter les processus de portabilité, l'Autorité estime nécessaire, dans le cas où un opérateur fournissant un service *over the top* fondé sur la numérotation utiliserait ce mécanisme, que celui-ci mette également à la disposition des utilisateurs de son application le RIO du numéro qui leur est affecté grâce aux fonctions de l'application.**

Afin de permettre aux opérateurs fournissant un service *over the top* fondé sur la numérotation de mettre en place cette disposition, celle-ci ne s'appliquera qu'à compter du 1^{er} juillet 2022.

Question 5. Avez-vous des remarques concernant les évolutions envisagées par l'Autorité relatives au processus actuellement en vigueur pour les numéros attachés à des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation *over the top* ?

4 Fluidifier la portabilité des offres téléphoniques sur le marché entreprises

4.1 Portabilité d'un numéro entreprises pour exploitation sur le marché grand public

Plusieurs opérateurs ont rencontré des difficultés lors de la mise en œuvre d'une portabilité d'un numéro exploité dans le cadre d'une offre dédiée aux entreprises pour une future exploitation sur le marché grand public. En effet, le RIO associé à un numéro de téléphone contient un champ indiquant la qualité de l'abonné (en l'espèce, particulier ou professionnel), ce qui peut rendre complexe les cas de portabilité avec migration d'un segment de marché à l'autre, notamment lors de la vérification du RIO fourni, puisque le champ désignant la qualité est alors équivoque. Les deux situations ci-après illustrent tout particulièrement cette problématique :

- sur la téléphonie mobile, lorsqu'un utilisateur quitte son employeur et est autorisé à conserver son numéro de téléphone professionnel pour un usage personnel ;
- sur la téléphonie fixe, lorsque des très petites entreprises (agriculteurs, commerçants, etc.) souscrivent d'abord à une offre professionnelle qui ne convient pas à leurs usages et souhaitent migrer ensuite vers une offre grand public.

L'Autorité estime raisonnable que, sous certaines conditions spécifiques, un numéro de téléphone utilisé dans le cadre d'une offre sur le marché entreprise puisse être porté plus facilement vers une offre du marché résidentiel. Dans ce cadre, l'Autorité lancera un groupe de travail, sous son égide, regroupant l'ensemble des opérateurs de téléphonie fixe et mobile, qui aura pour objectif d'aboutir à des conditions et à une solution commune pour résoudre ces difficultés de passage de frontières entre les marchés entreprises et résidentiels.

Question 6. Avez-vous des remarques concernant la possibilité de faciliter la portabilité d'un numéro entreprises vers des offres grand public ?

4.2 Portabilité des numéros mobiles de longueur étendue

Le paragraphe 2.3.5 de l'annexe 1 de la décision n° 2018-0881 modifiée précise les conditions spécifiques applicables aux numéros mobiles de longueur étendue. Ainsi, ceux-ci « *ne peuvent pas être utilisés pour fournir un service de communications interpersonnelles, précision faite qu'ils peuvent toujours être utilisés pour fournir des services de communications "machine à machine" (ou "M2M") qui ne peuvent émettre ou recevoir des appels ou messages SMS/MMS qu'en relation avec un nombre restreint d'utilisateurs prédéfinis tels que :*

- *le service d'appel d'urgence eCall mentionné dans la décision n° 585/2014/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 ;*
- *les applications auxquelles seules des machines parfaitement identifiées ou des techniciens habilités sont susceptibles d'accéder (interphones, communications d'ascenseurs, systèmes de téléassistances pour personnes âgées, ...);*
- *les applications domotiques qui s'adressent spécifiquement à un foyer. ».*

Les opérateurs avaient indiqué en 2012 que, pour mettre en place la portabilité des numéros mobiles de longueur étendue, il était nécessaire de définir un processus dédié, notamment car l'application du mécanisme actuel consistant à préfixer le numéro de l'appelé à l'aide d'un code à 5 chiffres n'est pas

compatible, pour ce type de numéros, avec la recommandation E. 164 de l'Union Internationale des Télécommunications qui ne permet pas l'utilisation de plus de 15 chiffres.

En 2018, le nombre de cartes M2M s'élevait en France à 18,2 millions¹⁶, représentant une augmentation du parc de 22 % par rapport à 2017.

L'Autorité rappelle que les opérateurs sont tenus d'adapter les processus existants à la mise en œuvre de la portabilité sur les numéros de longueur étendue.

Par ailleurs, afin d'assurer l'acheminement direct des communications vers les utilisateurs finals utilisant un numéro porté chez un opérateur différent de l'attributaire du bloc de numéros, un mécanisme technique de routage a été mis en place et se fonde sur des préfixes attribués par l'Arcep qui identifient chacun des opérateurs, conformément à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée de l'Autorité. Pour autant, dans la mesure où, à la connaissance de l'Autorité, les numéros mobiles de longueur étendue sont acheminés sur les mêmes interconnexions que les numéros mobiles à 10 chiffres, il paraît pertinent, afin d'éviter des reconfigurations d'équipements par les opérateurs, de permettre dorénavant l'utilisation des préfixes de routage mobile pour les numéros mobiles de longueur étendue.

Au regard notamment des objectifs d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité estime raisonnable que les opérateurs utilisent, pour réaliser l'acheminement des communications émises par des numéros mobiles de longueur étendue, les préfixes de routage actuellement utilisés pour les numéros mobiles.

4.3 Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux

La décision n° 2013-0830 susmentionnée a introduit le principe de portabilité partielle pour les abonnés fixes du marché entreprise, dans le cas où l'un d'entre eux s'est vu affecter trois numéros ou plus par l'opérateur donneur. Ce principe consiste, lors d'une demande de portabilité de numéros faisant suite à un changement d'opérateur :

- à donner la possibilité à l'opérateur receveur de préciser, parmi les numéros affectés à l'abonné, ceux qui doivent être portés chez lui, en indiquant alors explicitement à l'opérateur donneur la liste des autres numéros fixes qui ne doivent pas l'être ;
- à ce que cet opérateur receveur soit tenu d'informer l'abonné que cette demande sera transmise en son nom à l'opérateur donneur.

Sur le marché dédié aux entreprises, le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe décroît alors qu'un mouvement inverse est observé sur la téléphonie mobile¹⁷. Il apparaît dès lors essentiel pour l'Autorité d'accompagner cette migration et de généraliser ces processus qui ne sont aujourd'hui applicables qu'à la conservation des numéros fixes.

¹⁶ Observatoire annuel des marchés des communications électroniques de l'Arcep, page 10, <https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1604308075/reprise/observatoire/march-an2018/obs-marches-annuel-2018-def-171219.pdf>.

¹⁷ En 2018, il y avait ainsi 8,4 millions d'abonnements à la téléphonie fixe et 9,0 millions d'abonnements à la téléphonie mobile (observatoire annuel des marchés des communications électroniques de l'Arcep, <https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1604308075/reprise/observatoire/march-an2018/obs-marches-annuel-2018-def-171219.pdf>, pages 41 et 68).

L'Autorité estime ainsi qu'il est pertinent, afin d'assurer une homogénéisation des processus de conservation des numéros fixes, mobiles et spéciaux, de permettre aux numéros mobiles et aux éditeurs de numéros spéciaux de disposer de ce même dispositif.

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, ***la présente décision prévoit que les opérateurs autorisent à leurs abonnés d'effectuer des portabilités partielles des numéros fixes, mobiles ou spéciaux, dès lors que ces abonnés disposent de plus de trois numéros actifs chez l'opérateur donneur.***

Afin de permettre aux opérateurs mobiles et de numéros spéciaux de mettre en place cette disposition, celle-ci ne s'appliquera qu'à compter du 1^{er} juillet 2022.

Question 7. Avez-vous des remarques concernant la possibilité d'effectuer des portabilités partielles pour les numéros mobiles et spéciaux ?

4.4 Gestion des groupements de lignes

Un groupement de lignes permet à une entreprise de disposer de plusieurs lignes indépendantes avec un seul numéro d'installation, généralement utilisé pour un PABX¹⁸. Les entreprises peuvent déclarer des numéros d'accès directs, dits SDA¹⁹, qui permettent de joindre directement un interlocuteur sans devoir passer par son standard téléphonique.

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

En effet, de nombreuses entreprises ne connaissent pas la liste des SDA qui leur sont alloués, car elles ne se servent pas de tous ces numéros, alors que cette liste est pourtant nécessaire à la portabilité de l'ensemble des numéros vers un autre opérateur sur le marché entreprises. En outre, ces entreprises peuvent avoir recours à de nombreux types d'accès au service téléphonique (selon l'offre de gros sous-jacente : dégroupage, vente en gros de l'abonnement, etc.), qui eux-mêmes peuvent être accompagnés de divers services additionnels, dont l'opérateur receveur n'a pas toujours connaissance dans le cas d'un changement d'opérateur avec conservation des numéros. Il en résulte des portabilités plus lentes et plus difficiles.

Au vu du constat spécifique au marché entreprises, ***L'Autorité estime que les opérateurs receveurs devraient être en mesure de savoir, dès la demande de la portabilité, si le numéro devant faire l'objet d'une migration est inclus dans un groupement de lignes. L'Autorité préconise en ce sens de faire figurer cette indication dans le système d'identification de l'accès, dit « SIAN » (cf. paragraphe 6.3).***

Afin de faciliter la portabilité des numéros dans un contexte d'arrêt du réseau RTC, dans la mesure où les groupements d'accès tels qu'ils existent actuellement sur le réseau RTC ne sont pas répliqués sur les réseaux IP, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, ***L'Autorité considère également que les opérateurs receveurs doivent demander aux entreprises souhaitant porter des numéros qui font partie d'un groupement si celles-ci souhaitent, d'une part, la***

¹⁸ Un PABX (« *p*Private Automatic Branch Exchange») est un commutateur téléphonique, qui à l'intérieur d'une entreprise, gère de façon automatique les communications entre plusieurs postes et qui sert à établir celles avec l'extérieur.

¹⁹ Sélection Directe à l'Arrivée.

déconstruction du groupement et, d'autre part, la migration uniquement de la tête de ligne. Dans ce dernier cas, l'entreprise perdrait l'ensemble des numéros SDA qui seraient rattachés à cette ligne.

Question 8. Avez-vous des observations sur le fait d'ajouter une information dans le SIAN permettant de savoir si le numéro fixe à porter fait partie d'un groupement de lignes ?

Question 9. Avez-vous des observations à apporter concernant le processus de portabilité des accès groupés ?

5 Faciliter les modalités de portabilité fixe et mobile pour les utilisateurs finals

Après avoir rappelé au paragraphe 5.1 les principes actuels liés à l'utilisation du principe de simple guichet, l'Arcep exposera aux paragraphes 5.2, 5.3, 5.4 et 5.5 les évolutions envisagées afin de faciliter la portabilité pour l'ensemble des utilisateurs finals.

5.1 Définition du principe de simple guichet

Le processus de conservation des numéros est fondé sur un principe de « simple guichet ».

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

Ce mandat ne peut qu'être associé à un contrat de service de communications électroniques chez l'opérateur receveur, et vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. La résiliation par l'opérateur donneur ne résulte alors non plus des stipulations contractuelles mais du portage effectif du numéro, comme l'Autorité l'a rappelé dans sa décision n° 2013-0830²⁰.

Toute demande de portabilité d'un numéro par un utilisateur final doit être indépendante des évolutions éventuellement en cours sur le support physique de l'accès, par exemple lors d'une migration d'un accès xDSL vers le FttH, ou lors de migrations de systèmes d'information inhérents à l'opérateur donneur. Elles ne sont donc pas un motif valable de rejet de la demande émise par l'utilisateur final.

Les informations relatives à la demande de conservation du numéro de l'abonné, et donc à la demande de résiliation du contrat avec l'opérateur donneur, ne doivent pas fournir à celui-ci 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 ; ces

²⁰ On entend par « portage » l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

informations doivent uniquement permettre de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l'abonné à l'opérateur donneur.

Il est également indispensable que l'accès au service du nouvel opérateur soit disponible au moment où le portage du numéro a lieu. En outre, sur le marché entreprises, les opérateurs veillent à ce que le portage effectif d'une flotte de numéros soit réalisée dans un délai tenant compte de la mise à disposition des accès, en étroite relation avec le gestionnaire de flotte. Les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que, lors du portage effectif d'un numéro actif, l'interruption de service en émission ou en réception des appels ou des messages SMS/MMS n'excède pas quatre heures.

5.2 Gestion des refus de portabilité

Les opérateurs doivent traiter au mieux toutes les demandes de portabilités qui ont été rejetées. En particulier, lorsque les opérateurs donneurs refusent les demandes de portage présentées par l'opérateur receveur, ils doivent indiquer à l'opérateur receveur sur quel(s) motif(s) sont fondés les refus, étant rappelé que les seuls motifs de refus possibles des demandes de conservation des numéros sont ceux exprimés à l'article 4 de la décision n° 2012-0578 et à l'article 3 de la décision n° 2013-0830 susvisées et repris dans la présente décision. En cas d'inéligibilité, l'opérateur receveur doit prendre l'attache de l'utilisateur final, en l'informant de l'inéligibilité de sa demande dans les meilleurs délais et, pour les clients fixes, afin de lui demander s'il souhaite renoncer à la souscription de son contrat avec l'opérateur receveur, ou bien maintenir sa demande. L'Arcep considère nécessaire, dans un souci d'harmonisation, d'étendre cette dernière obligation aux clients mobiles et aux éditeurs de numéros spéciaux. L'Autorité considère également raisonnable de permettre aux clients qui souhaitent maintenir leurs demandes de portabilité, même après une inéligibilité de la demande, de modifier, le cas échéant, les informations transmises. En vertu de la décision n° 2013-0830 susmentionnée, lorsqu'un utilisateur final souhaite maintenir la souscription de son contrat avec l'opérateur receveur mais sans bénéficier de la conservation de son numéro fixe, l'opérateur receveur informe l'abonné que ce dernier doit transmettre une demande de résiliation directement auprès de l'opérateur donneur. ***Dans un souci d'harmonisation des mesures applicables sur les marchés fixe, mobile et de numéros spéciaux, l'Arcep estime nécessaire d'étendre cette obligation d'information de l'abonné à l'ensemble des numéros.***

La portabilité des numéros est un droit essentiel pour les utilisateurs finals qui leur permet de changer facilement d'opérateur. Ainsi, toute demande rejetée, même si les raisons sont justifiées, peut rendre à même un utilisateur à devenir captif d'un opérateur s'il souhaite conserver son numéro de téléphone. En l'espèce, l'Autorité estime pertinent que les opérateurs traitent la majorité de ces situations problématiques dans un délai raisonnable et suffisamment court afin de laisser une concurrence saine se développer sur les différents marchés de la téléphonie. ***Ainsi, l'Autorité considère qu'il est raisonnable que les opérateurs traitent, en l'espace de huit jours calendaires, 99 % des demandes de portabilité qui ont été rejetées***

À cette fin, l'Autorité pourra demander aux opérateurs des rapports détaillés sur ces rejets de commande de portabilité, et notamment que les opérateurs lui fournissent les indicateurs ci-après, calculés mensuellement, pour chaque catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) :

- le nombre de demandes de portabilités reçues ;
- le nombre de demandes de portabilités rejetées, par type de rejet ;
- le nombre de portabilités rejetées qui ont été effectivement traitées dans les 8 jours calendaires suivant le refus prononcé à l'opérateur receveur ;

- la durée moyenne, en heures, de prise de contact avec un utilisateur final lorsque sa demande de portabilité a été rejetée.

Question 10. Avez-vous des remarques concernant la facilitation des modalités de portabilité pour les utilisateurs finals ?

5.3 Délai de quarantaine pour les numéros fixes, mobiles et spéciaux

Estimant que les règles d'éligibilité des demandes de conservation du numéro fixe pouvaient soulever des difficultés opérationnelles, les opérateurs ont lancé en 2011 une étude pour identifier les effets que pourrait avoir un gel de quarante jours calendaires d'attribution d'un numéro après qu'un abonné en a demandé la résiliation sans conservation du numéro, pour lui laisser la possibilité de revenir sur une éventuelle erreur et de porter son numéro chez un autre opérateur.

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

L'Autorité a par ailleurs précisé dans sa décision n° 2013-0830 que le mécanisme de gel technique des numéros pendant quarante jours calendaires doit être appliqué à tous les abonnés fixes (entreprise comme grand public), indépendamment des moyens mis en place par les opérateurs pour y parvenir.

L'article L. 44-4 du CPCE dispose à ce sujet que « *lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, il a le droit de conserver son numéro issu du plan national de numérotation vers un autre opérateur pendant une période précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, qui ne peut être inférieure à un mois après la date de résiliation, sauf à ce que l'utilisateur final renonce à ce droit* ». Sur ce fondement, il est dès lors nécessaire que tous les numéros attribués à un utilisateur final puissent bénéficier de la possibilité de porter ces numéros même après la résiliation du contrat. Afin de ne pas apporter de la confusion aux utilisateurs finals, l'Autorité **considère qu'il est nécessaire de conserver le délai actuellement en vigueur de quarante (40) jours calendaires et de l'appliquer ainsi, dorénavant, à l'ensemble des numéros du plan de numérotation français concernés par les présents processus de portabilité (numéros fixes, mobiles et spéciaux).**

Ce délai de quarantaine ne doit s'appliquer qu'à compter d'une date qui soit connue de l'utilisateur final. **Ainsi, l'Autorité estime pertinent de définir la date de résiliation commerciale effective du contrat par l'utilisateur final comme point de départ de la période de quarantaine du numéro, ou bien, dans le cadre d'une offre mobile prépayée uniquement, la date à laquelle l'utilisateur n'avait plus de crédit sur sa carte SIM ou la date à laquelle la recharge de crédits est arrivée à échéance.**

Enfin, les opérateurs doivent s'assurer de l'accessibilité et de la validité du RIO de leurs anciens abonnés jusqu'à quarante jours calendaires après la date de la résiliation commerciale demandée par l'utilisateur final. Pendant cette période, les utilisateurs doivent notamment encore être en mesure d'obtenir le RIO auprès des serveurs vocaux d'informations accessibles par les numéros longs de leur ancien opérateur tels que mentionnés dans la partie 3.4 *supra*, afin de faciliter les démarches de portabilité du numéro résilié, notamment en cas d'erreur.

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, **la présente décision prévoit que, lors d'une demande de résiliation contractuelle émanant de l'utilisateur final, les opérateurs autorisent la conservation des**

numéros fixes, mobiles et spéciaux pendant une durée de quarante jours calendaires après cette demande.

Question 11. Avez-vous des observations sur l'extension du gel technique de quarante (40) jours pour les numéros mobiles et les numéros spéciaux ?

Question 12. Avez-vous des observations sur le moment auquel doit débuter la période de quarantaine ?

5.4 Droit à l'indemnisation

L'article L. 224-42-1 du code de la consommation prévoit l'indemnisation des utilisateurs en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la portabilité et l'article D. 406-18 du CPCE indique que les compensations applicables doivent figurer dans les contrats de services de communications électroniques.

Dans ses décisions n° 2012-0576 et n° 2013-0830 susmentionnées, l'Autorité avait précisé certaines situations qui pouvaient être considérées comme des cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation des numéros fixes et mobiles, et pouvant donner lieu à indemnisation auprès des opérateurs. ***L'Autorité précise que, dans la mesure où dorénavant les mêmes règles s'appliquent aux numéros fixes, mobiles ou spéciaux s'agissant de la portabilité des numéros, ces dispositions rappelées ci-avant sont désormais également applicables aux numéros spéciaux.***

Ainsi, un abonné fixe, mobile ou un éditeur de numéro spécial est fondé à demander une indemnisation dans les situations où il constate, notamment :

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

En complément, afin de pouvoir étudier le respect des dispositions liées à l'indemnisation des abonnés, l'Autorité souhaite que les opérateurs lui fournissent les indicateurs suivants par catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) :

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

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

Question 13. Avez-vous des remarques concernant ce droit à l'indemnisation pour les utilisateurs finals ?

5.5 Affichage du code RIO

Une part importante des abonnés aux offres fixe regroupant un service d'accès à internet, de téléphonie fixe et de télévision par internet n'utilise pas le service téléphonique proposé dans le cadre de ces offres. Dès lors, ces utilisateurs ne connaissent pas le numéro de téléphone qui leur est affecté, rendant plus complexe la portabilité en simple guichet de leur numéro fixe, emportant avec elle l'ensemble de leur offre. L'Autorité dresse également le constat, qu'au-delà des modalités actuelles d'accès au RIO, de nombreux utilisateurs finals ignorent l'existence même des processus de changement d'opérateur fixe avec conservation du numéro et ne savent pas où trouver les informations nécessaires.

Il apparaît dès lors nécessaire de rendre celles-ci encore plus facilement accessibles. ***L'Autorité recommande en ce sens aux opérateurs de faire figurer, pour leurs clients résidentiels, le numéro de téléphone et le RIO associé sur la facture de l'abonné ou, dans le cas où un abonnement internet est inclus dans l'offre utilisée par l'utilisateur final, sur l'espace client accessible à cet abonné.***

Question 14. Avez-vous des remarques concernant l'accessibilité du RIO ?

6 Optimiser les processus de portabilité entre opérateurs

6.1 Recours aux entités communes de portabilité

L'article 15 de la décision n° 2013-0830 dispose que les « opérateurs peuvent recourir à une entité commune pour faciliter l'échange de flux d'information entre opérateurs dans la mesure où les prestations fournies par cette entité sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application. Dans ce cas, les opérateurs veillent à ce que les prestations fournies par l'entité commune respectent notamment les principes de reflet des coûts et de non-discrimination et ne créent pas d'obstacle artificiel au libre exercice d'une concurrence loyale entre opérateurs ». Conformément à cette décision, plusieurs opérateurs ont créé, en 2009, l'Association pour la portabilité des numéros fixes (ci-après « APNF »), dont les objectifs initiaux étaient de constituer et d'exploiter une base de données de référence des numéros fixes et spéciaux portés, de permettre à ses membres d'alimenter cette base de données et d'informer l'ensemble des opérateurs de leurs opérations de portage, conformément à l'article 9 de la décision n° 2013-0830. L'APNF comptait 118 membres utilisant ses services pour la portabilité des numéros fixes et spéciaux au 31 décembre 2020. Depuis l'adoption de la décision n° 2013-0830 susmentionnée, l'APNF a vu son champ d'actions élargi : elle gère également la plateforme de localisation des appels d'urgence (« PFLAU ») ainsi que le référentiel inter-opérateurs permettant l'alimentation de l'annuaire inversé pour les services à valeur ajoutée (« RSVa ») tel que défini à l'article L. 224-43 du code de la consommation.

Pour ce qui concerne la portabilité des numéros mobiles, les travaux qui ont été menés au sein de la commission portabilité mobile en métropole « GPM » ont conduit à la mise en place, en 2006, d'une entité commune, le groupement d'intérêt économique « entité de gestion de la portabilité » (ci-après

« GIE EGP ») pour assurer la portabilité en simple guichet. Le GIE EGP comptait 26 membres utilisant ses services pour la portabilité des numéros mobiles au 31 décembre 2020.

L'Autorité constate, au 31 décembre 2020, que la très grande majorité des opérateurs fixes et SVA²¹, ainsi que des opérateurs mobiles en métropole, utilisent les services et processus fournis et définis par respectivement l'APNF et le GIE EGP, ceux-ci étant essentiels afin de permettre le routage direct et efficace des appels et des messages (cf. 6.2 de la présente décision).

Par ailleurs, l'Autorité a reçu plusieurs alertes émanant d'opérateur ces derniers mois lui indiquant que les rares opérateurs qui n'utilisent pas les services et processus actuellement définis par ces entités imposent de fait un traitement non industriel des demandes de portabilité (notamment via des échanges de courriers électroniques). La non-utilisation de ces processus induit des surcoûts pour chaque portabilité effectuée, mais également des retards ou des refus de portabilité implicites, par exemple lorsqu'un opérateur ne répond pas aux courriers électroniques reçus.

Enfin, l'Autorité relève que les opérateurs ont la possibilité d'utiliser les services fournis par ces entités de manière indirecte et, qu'en l'espèce, un raccordement direct, qui peut se révéler coûteux, n'est pas un prérequis à l'utilisation des services fournis par ces entités. En effet, chacune de ces entités autorise les opérateurs à passer par un opérateur tiers (opérateur technique d'alimentation, « OPTA ») pour leur transmettre l'ensemble des informations liées à la portabilité.

Dès lors, au vu des éléments rappelés ci-avant et des objectifs à l'article L. 32-1, et notamment au 1° du III, ***l'Arcep recommande que les opérateurs aient recours, de manière directe ou indirecte, aux prestations fournies par chacune de ces entités communes, dès lors que celles-ci sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application.***

Les entités communes s'assurent notamment que les modalités techniques de fonctionnement permettent le traitement non discriminatoire de l'ensemble des demandes de portabilité, dans le respect des délais en vigueur. À cette fin, les entités communes et leurs membres s'assurent, à chaque instant, de l'adéquation de leurs capacités de traitement respectives avec la volumétrie des portages à traiter.

Par ailleurs, les informations fournies par les entités communes aux différents opérateurs contiennent des données à caractère personnel. Ainsi, la mise à disposition de ces données doit être effectuée dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles. Dans ce cadre, l'Autorité précise que les opérateurs ne doivent en aucune manière utiliser ces informations pour des usages autres que la portabilité des numéros ou le routage direct des appels ou messages.

6.2 Routage direct des appels et des messages

Après avoir rappelé au paragraphe 0 les principes actuels liés au routage direct des appels et des messages, l'Arcep exposera aux paragraphes 6.2.2 et 6.2.3 les évolutions envisagées concernant celui-ci.

6.2.1 Définition du principe de routage direct des appels et des messages

Comme précisé dans les décisions de l'Autorité n° 2012-0576 et n° 2013-0830, la généralisation du mode de routage « direct » des communications à destination des numéros portés est indispensable.

²¹ À cette date, moins d'une dizaine d'opérateurs n'étaient pas membres de l'APNF.

Ce mode de routage, qui consiste à acheminer les communications directement vers les équipements de l'opérateur exploitant le numéro porté (opérateur receveur technique), réduit le nombre d'acteurs impliqués dans l'acheminement des appels²² ou messages²³, ce qui garantit un acheminement plus efficace et moins dépendant d'opérateurs tiers.

À titre d'exemple, l'utilisation d'un routage indirect dans certains territoires ultramarins a conduit certains agrégateurs de SMS non interpersonnels²⁴ à signaler à l'Arcep des envois de SMS qui n'étaient pas acheminés vers certains destinataires.

Par ailleurs, il est rappelé que l'acheminement des communications à destination des numéros portés doit se faire dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage, qui est fixé à 4 heures. Ainsi, l'opérateur receveur, informé de l'éligibilité de la demande de portabilité du numéro, est tenu de transmettre à l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles les informations relatives à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, et en particulier le préfixe de routage associé au numéro objet de la demande et l'éventuelle date du portage. L'opérateur receveur informe également l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles de la mise en œuvre effective du portage dans un délai maximum de quatre heures suivant la réalisation de celui-ci.

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

6.2.2 Prestations de reroutage et de préfixage des appels et des messages

La généralisation du routage direct à destination des numéros portés, telle que rappelée dans la partie 0, n'exonère pas les opérateurs attributaires de ressources de numérotation de prendre les dispositions nécessaires à l'acheminement des appels ou messages à destination du numéro porté.

À ce titre, afin d'assurer le bon acheminement de la communication auprès du réseau de l'opérateur receveur, les accords d'interconnexion des opérateurs doivent en particulier prévoir une prestation spécifique dite de reroutage, composée notamment d'une prestation de préfixage nécessaire à l'acheminement des appels vers les numéros portés sortants dont l'opérateur est attributaire. Bien que l'obligation susmentionnée ne soit mentionnée que dans la décision n° 2013-0830 pour les numéros fixes et les numéros spéciaux, celle-ci est de fait déjà mise en œuvre par l'ensemble des opérateurs mobiles dans leurs offres d'interconnexion, de telle sorte que ***l'Autorité estime raisonnable une généralisation de cette obligation à l'ensemble des opérateurs.***

Lorsque des appels sont acheminés vers l'opérateur attributaire en lieu et place de l'opérateur du client final, seul l'opérateur du client émettant l'appel est en mesure d'acheminer vers le bon opérateur les appels émis par ses clients. Dans pareil cas, un opérateur de terminaison ne peut être facturé pour le mauvais acheminement d'une communication émise par un opérateur tiers alors même qu'il n'est pas responsable du routage initial dudit appel. Par ailleurs, dans sa décision n° 2013-0830 susvisée, l'Autorité explicitait que la prestation de préfixage était facturée à l'opérateur appelant pour

²² Qu'il s'agisse d'appels voix ou vidéo.

²³ Qu'il s'agisse de messages SMS, MMS ou RCS.

²⁴ SMS dits A2P, utilisés notamment pour la réception de codes nécessaires à la double authentification pour certains services (banques, etc.).

les numéros fixes et spéciaux. Par conséquent, ***l’Autorité estime nécessaire que les prestations de préfixage et de reroutage mentionnées supra ne soient facturées qu’à l’opérateur de départ de ces appels.***

6.2.3 Une situation spécifique sur le marché mobile

Le routage direct des communications à destination des numéros mobiles portés est désormais généralisé en métropole. Celui-ci est facilité par la centralisation des informations relatives aux numéros portés (notamment le préfixe de routage), notamment à travers la base de données de référence des numéros mobiles portés en métropole, déployée par l’entité commune GIE EGP. En 2008, les opérateurs mobiles métropolitains ont ainsi mis en place le routage direct entre opérateurs mobiles afin d’améliorer la qualité de service de l’acheminement à destination des numéros mobiles portés (notamment pour les SMS et MMS). Depuis lors, les opérateurs tiers ont mis en place le préfixage des appels à destination des numéros mobiles portés, ainsi que le routage direct à destination des opérateurs receveurs de numéros mobiles portés.

En revanche, ce routage direct des appels et des messages n’est pas généralisé dans les zones Antilles-Guyane et Océan Indien ainsi qu’à Saint-Pierre-et-Miquelon, notamment parce que leurs opérateurs n’ont pas mis en place de bases centralisées qui faciliteraient la portabilité des numéros mobiles et *in fine* le routage direct des appels et des messages des agrégateurs²⁵. L’utilisation du routage indirect engendre à tout le moins deux conséquences majeures : le mauvais acheminement des SMS non interpersonnels et des problématiques de facturation inter-opérateurs.

L’Autorité estime également que l’absence d’une base centralisée peut conduire à de potentielles entraves au bon fonctionnement du marché du transit inter-opérateurs, en ce que des opérateurs ou des agrégateurs opérant sur ce marché spécifique ne peuvent pas avoir à disposition les informations de routage des appels ou des messages, contrairement aux opérateurs mobiles de départ et d’arrivée. L’Autorité recommande que les opérateurs de la zone Antilles-Guyane, de la zone Océan Indien et ceux situés à Saint-Pierre-et-Miquelon créent une base de portabilité mobile centralisée propre à chaque zone, ainsi qu’une base de portabilité fixe centralisée dans le cas spécifique de Saint-Pierre-et-Miquelon, qui soient opérationnelles à compter du 1^{er} juillet 2022, et d’appliquer ensuite le routage direct de tous les appels et de tous les messages, y compris ceux des agrégateurs.

Question 15. Avez-vous des remarques sur les prestations de routage, de préfixage et la facturation de ces prestations, telles qu’exposées supra ?

Question 16. Êtes-vous favorable à la création d’une base centralisée dans les territoires ultramarins ? Sous quels délais une telle base centralisée, avec le routage direct des appels et des messages, pourrait être mise en place respectivement pour la zone Antilles-Guyane, la zone Océan Indien et Saint-Pierre-et-Miquelon ?

6.3 Utilisation d’accès support pour un numéro fixe

Afin que les opérateurs soient en mesure de récupérer la référence d’un accès précédemment utilisé par l’abonné dans le but de réutiliser, pour une portabilité d’un numéro, le même accès support que

²⁵ Concernant la situation spécifique à Saint-Pierre-et-Miquelon, il n’existe également pas de base centralisée pour les numéros fixes.

l'opérateur donneur, les opérateurs ont mis en place un système d'identification de l'accès via le numéro de téléphone, appelé « SIAN ».

Le SIAN a pour objet de transmettre l'identifiant de l'accès en temps réel, ainsi que d'autres informations contribuant à identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation, voire le nom de l'abonné), en se fondant sur le numéro fixe et le RIO de l'abonné, qui sont saisis par l'opérateur requérant. Cette demande est alors acheminée vers l'opérateur donneur, sur la base des informations contenues dans le RIO. Ce système a vocation à véhiculer les identifiants d'accès, quelle que soit la technologie de boucle locale.

La décision de l'Autorité n° 2013-0830 susvisée dispose dans son article 14 que, d'une part, seuls les opérateurs fixes qui proposent des offres accessibles aux abonnés grand public couplées à la fourniture d'un accès physique support mettent à disposition des autres opérateurs un service d'identification de cet accès, lorsque celui-ci est réutilisable par un autre opérateur et, d'autre part, qu'un opérateur fixe peut déléguer à un autre opérateur, sous sa responsabilité, la fourniture de ce service. Aussi, les opérateurs fournissant des accès téléphoniques couplés à la fourniture d'un accès physique support à destination des entreprises n'avaient aucune obligation de mettre des informations dans le SIAN.

L'Autorité estime pertinent, afin d'accroître la concurrence sur le marché entreprises, d'étendre dorénavant l'obligation de mettre à disposition des autres opérateurs un service d'identification de l'accès à l'entièreté des numéros fixes affectés à des utilisateurs finals, qu'ils soient résidentiels ou professionnels.

Question 17. Avez-vous des observations à apporter concernant l'extension de l'obligation de mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes utilisés par les entreprises ?

6.4 Extension aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs

Dans sa décision n° 2013-0830 susmentionnée, l'Autorité considère que tout opérateur fixe attributaire de ressources en numérotation fixes doit mettre à disposition des autres opérateurs les coordonnées de son guichet unique de portabilité destiné au traitement des demandes de conservation de numéros fixes avec les autres opérateurs, ainsi que les procédures associées. Les coordonnées du guichet unique doivent être disponibles sur simple demande formulée par un opérateur ou par l'Autorité.

Ce guichet unique offre la possibilité aux nouveaux opérateurs de téléphonie fixe d'obtenir rapidement l'ensemble des coordonnées nécessaires des opérateurs, afin qu'ils soient en mesure de respecter leurs obligations en matière de portabilité des numéros fixes.

Dans la mesure où le nombre de nouveaux opérateurs est également important en téléphonie mobile, principalement grâce à la possibilité d'être hébergés sur le réseau d'un opérateur hôte en tant que MVNO, et dans la mesure où il existe des opérateurs n'opérant que sur le marché des SVA, afin de simplifier les processus inter-opérateurs relatifs à la conservation des numéros mobiles et spéciaux, ***L'Arcep estime ainsi raisonnable d'étendre l'obligation de mise à disposition d'un guichet unique pour le traitement des demandes de portage à l'ensemble des opérateurs mobiles et de numéros spéciaux.***

En tout état de cause, afin de pouvoir vérifier la qualité et la véracité des éléments transmis par les opérateurs dans le cadre du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs, l'Autorité devra pouvoir accéder, sur demande, aux informations de ce dernier.

Question 18. Estimez-vous pertinent d'étendre le guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs pour les opérateurs mobiles et de numéros spéciaux ?

6.5 Processus de portabilité des numéros en cas de liquidation judiciaire

Plusieurs utilisateurs, notamment sur le marché entreprises, ont indiqué aux services de l'Arcep avoir eu des difficultés pour conserver leurs numéros de téléphone, pourtant essentiels à leur activité, du fait de la mise en liquidation judiciaire de leur ancien opérateur. En effet, dans un tel cas, l'entreprise comme l'opérateur receveur ne peuvent généralement plus contacter l'opérateur donneur, ce qui engendre fréquemment une impossibilité, au vu des processus actuellement en vigueur, de porter les numéros de téléphone concernés.

Au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, *l'Arcep propose que les opérateurs receveurs puissent tout de même, par dérogation, réaliser une portabilité du numéro, dans des conditions spécifiques, notamment sous réserve de pouvoir démontrer que l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire.*

Question 19. Quel processus doit-on mettre en place pour réaliser la portabilité du numéro dans les cas où l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire et n'est donc pas en mesure de fournir un RIO à l'affectataire ? Quels garde-fous devraient, le cas échéant, être prévus ?

Décide :

CHAPITRE I : DÉFINITIONS

Article 1. Définitions

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

- 1) Numéro mobile : numéro territorialisé employé pour la fourniture d'un service de communications électroniques sur un accès mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 2) Numéro mobile de longueur étendue : numéro mobile utilisable pour fournir des services de communication « machine à machine » (ou « M2M ») tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 3) Numéro fixe : numéro territorialisé qui n'est pas un numéro mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation. Deux catégories peuvent être distinguées : les numéros fixes géographiques (commençant par 01, 02, 03, 04, 05) et les numéros polyvalents (commençant par 09).
- 4) Numéro spécial ou numéro spécial long : numéro utilisé pour la fourniture d'un service à valeur ajoutée possédant 10 chiffres et commençant par 08.
- 5) Numéro court : numéro utilisé pour la fourniture d'un service à valeur ajoutée, soit à 4 chiffres commençant par 3 ou 10, soit à 6 chiffres commençant par 118.
- 6) Numéro SVA : numéro spécial long ou numéro court.
- 7) Opérateur : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.
- 8) Opérateur fixe : opérateur attributaire de numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros fixes.
- 9) Opérateur mobile : opérateur attributaire de numéros mobiles ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des numéros mobiles.
- 10) Opérateur SVA : opérateur attributaire de numéros SVA ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à des éditeurs de services à valeur ajoutée des numéros SVA.
- 11) Opérateur de numéros spéciaux : opérateur attributaire de numéros spéciaux ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à des éditeurs de services à valeur ajoutée des numéros spéciaux.
- 12) Abonné fixe : personne physique ou morale ayant souscrit au service fourni par un opérateur fixe et à laquelle a (ont) été affecté(s) un ou plusieurs numéros fixes. Les abonnés fixes se répartissent en deux catégories : les abonnés entreprise et les abonnés grand public.
- 13) 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.
- 14) Abonné entreprise : abonné fixe ou mobile identifié par un numéro SIREN (système d'identification du répertoire des entreprises) ou un numéro de récépissé de déclaration en préfecture (associations) dans la base de données des abonnés de l'opérateur ainsi que toute entité publique ou administration.

- 15) Abonné grand public ou abonné résidentiel : abonné fixe ou mobile ne répondant pas à la définition de l'abonné entreprise.
- 16) Éditeur : affectataire d'un numéro SVA.
- 17) Conservation ou portabilité d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur.
- 18) Conservation ou portabilité d'un numéro mobile : droit pour un abonné mobile, lorsqu'il change d'opérateur mobile, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur.
- 19) Conservation ou portabilité d'un numéro spécial : droit pour un éditeur, lorsqu'il change d'opérateur de numéro spécial, de conserver son numéro spécial auprès de son nouvel opérateur.
- 20) Transfert d'un numéro court : droit pour un opérateur de demander l'attribution d'un numéro court, déjà attribué à un autre opérateur par ailleurs, à son profit.
- 21) Opérateur attributaire : opérateur auquel a été attribué le numéro objet de la demande de conservation du numéro, conformément aux décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 22) Opérateur receveur : opérateur vers lequel le numéro est porté.
- 23) Opérateur donneur : opérateur à partir duquel le numéro est porté.
- 24) Conservation ou portabilité d'un numéro subséquente : cas de la conservation d'un numéro où l'opérateur donneur est distinct de l'opérateur attributaire.
- 25) Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- 26) Date convenue de portabilité : date et heure demandées par l'opérateur receveur pour l'activation du portage ou date et heure négociées entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur, dans le respect des droits de l'abonné.
- 27) Préfixe de routage : préfixe de portabilité des numéros défini dans les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation et identifiant l'équipement de commutation ou de routage de l'opérateur receveur vers lequel le numéro est porté.
- 28) Numéro actif chez un opérateur : tout numéro affecté à un abonné par cet opérateur, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné, dans le cadre d'un contrat en cours.
- 29) Numéro inactif chez un opérateur : tout numéro qui n'est pas un numéro actif.
- 30) Relevé d'identité opérateur (« RIO ») : code alphanumérique de 12 caractères attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la conservation des numéros fixes, mobiles et spéciaux.
- 31) Opérateur de routage direct : opérateur insérant le préfixe de routage lors de l'acheminement des communications à destination des numéros portés.
- 32) Abus dans la prestation de conservation du numéro : situation où l'abonné perd l'usage de son numéro à la suite d'un portage réalisé à son insu.
- 33) Retard dans la prestation de conservation du numéro : situation où l'abonné constate un retard dans la mise en œuvre du portage par rapport à l'éventuelle date convenue de portage ou une incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ou l'absence de prise en compte d'une demande de conservation du numéro formulée auprès de l'opérateur receveur.

34) Disponibilité de l'accès : l'accès physique servant de support au service de téléphonie fixe sur le numéro à conserver et desservant le local de l'abonné est dit « disponible » lorsqu'il est effectivement raccordé au réseau de l'opérateur receveur.

35) Service over the top : service proposé au moyen d'une communication Internet.

CHAPITRE II : PRINCIPES GÉNÉRAUX

Article 2. Champ d'application

Tous les articles de la présente décision s'appliquent à l'ensemble des opérateurs fixes, mobiles et SVA, uniformément sur l'ensemble du territoire français (métropole, les départements et régions d'outre-mer de Guadeloupe, de Martinique, de Guyane, de La Réunion, de Mayotte et les collectivités d'outre-mer de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et de Saint-Pierre-et-Miquelon) pour les marchés grand public, entreprises et des éditeurs de numéros spéciaux à l'exception des articles suivants :

- l'Article 5 s'applique exclusivement pour les abonnés grand public ;
- le II de l'Article 5 s'applique exclusivement aux opérateurs mobiles ;
- le III de l'Article 5 s'applique exclusivement aux opérateurs fixes ;
- Article 6 s'applique exclusivement pour les abonnés entreprise et les éditeurs de numéros spéciaux ;
- l'Article 7 s'applique exclusivement aux applications utilisant des services *over the top* fondés sur la numérotation ;
- le II de l'Article 8 s'applique exclusivement pour les abonnés grand public ;
- l'Article 9 s'applique exclusivement pour les abonnés grand public ;
- l'Article 14 ne s'applique pas aux numéros de téléphone fixes utilisés sur un accès RTC ;
- le II de l'Article 14 s'applique exclusivement aux opérateurs mobiles ;
- le III de l'Article 14 s'applique exclusivement aux opérateurs de numéros spéciaux ;
- le IV de l'Article 14 s'applique exclusivement aux opérateurs fixes ;
- l'Article 18 s'applique exclusivement aux opérateurs fixes.

Article 3. Dispositions générales

Les opérateurs mettent à disposition de leurs abonnés les informations, et notamment le RIO, nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro.

La demande de conservation du numéro est adressée par l'abonné à l'opérateur receveur. Cette demande ne peut qu'être associée à un contrat de service de communications électroniques auprès de l'opérateur receveur. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro objet de la demande. Cette résiliation est conditionnée au portage effectif dudit numéro. Conformément à l'article L. 44-4 du CPCE, la continuité de service est assurée jusqu'au portage effectif du numéro, objet de la demande.

Un abonné entreprise, ou un éditeur, auquel ont été affectés trois numéros ou plus, a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble de ces numéros, en lui spécifiant explicitement sa volonté de maintenir les autres numéros chez l'opérateur donneur. Dans ce cas,

l'opérateur receveur transmet cette demande de l'abonné, conjointement à la demande de conservation du numéro, à l'opérateur donneur, qui en tient compte.

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

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

L'opérateur receveur se charge, au titre du mandat qu'il a reçu de l'abonné, d'agir au nom et pour le compte de celui-ci pour la mise en œuvre de la conservation du numéro et la résiliation de son ancien contrat auprès des opérateurs concernés. L'opérateur receveur est l'interlocuteur unique de l'abonné concernant la demande de conservation du numéro 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 des numéros. Dans ce cas, il communique à l'Autorité, à sa demande et dans le délai qu'elle précise, le contrat qui régit la fourniture de ces prestations par cette société tierce.

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

La conservation et le transfert des numéros courts sont exclus du périmètre de la présente décision.

Article 4. Inéligibilité de la demande de conservation du numéro

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

- la demande de conservation du numéro est présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par le titulaire du contrat ;
- la demande de conservation du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires, notamment le numéro objet de la demande et le RIO correspondant ;
- la demande de conservation du numéro respecte les règles de gestion du plan national de numérotation, notamment certaines contraintes géographiques et la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur ;
- la demande de conservation du numéro est assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de l'opérateur.

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

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

- lorsque les données fournies par l'opérateur receveur sont incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro objet de la demande et le RIO correspondant ;
- lorsque le numéro est inactif depuis plus de quarante jours calendaires : le numéro objet de la demande doit être actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci ;

- lorsque le numéro objet de la demande fait déjà l'objet d'une demande de portage déclarée éligible et 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(s) motif(s) il fonde son refus.

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

- III. En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.
- IV. Les opérateurs doivent traiter, en l'espace de huit jours calendaires, 99 % des demandes de portabilité qui ont été refusées par l'opérateur donneur.
- V. Les opérateurs calculent mensuellement les données statistiques suivantes pour chaque catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) :
 - le nombre de demandes de portabilités reçues ;
 - le nombre de demandes de portabilités rejetées, par type de rejet ;
 - le nombre de portabilités rejetées qui ont été effectivement traitées dans les 8 jours calendaires suivant le refus prononcé à l'opérateur receveur ;
 - la durée moyenne, en heures, de prise de contact avec un utilisateur final lorsque sa demande de portabilité a été rejetée.

Ces indicateurs peuvent être communiqués à l'Autorité à sa demande.

CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATION

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

- I. Les opérateurs mettent à disposition de leurs abonnés grand public deux services vocaux d'information sur la conservation du numéro. Ces services, spécifiques à la conservation du numéro, doivent être accessibles, pour le premier depuis la ligne de l'abonné grand public et pour le second depuis n'importe quel poste téléphonique.
 - Le premier service vocal d'information est accessible gratuitement, depuis la ligne de l'abonné, par le biais du numéro à fonctionnalité banalisée 3179. Ce service fonctionne en trois étapes :
 - *Choix du numéro* : cette étape ne concerne que les abonnés grand public qui disposent de plusieurs numéros dans le cadre de leur contrat. Elle consiste à faire choisir à l'abonné le numéro pour lequel il souhaite obtenir son RIO, par un message comme suit : « *Bienvenue sur le serveur vocal de diffusion du RIO. Veuillez d'abord choisir le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO. Pour le numéro [EZABPQMCDU1] tapez 1, [...], pour le numéro [EZABPQMCDUn] tapez n, etc.* » ;
où [EZABPQMCDU1], ..., [EZABPQMCDUn] sont les *n* numéros affectés à l'abonné dans le cadre de son contrat.

- *Diffusion du RIO* : le message transmis 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 : « [Opérateur] vous informe que votre engagement contracté le [date de début de la clause de durée minimale de l'engagement ou du réengagement] prendra fin le [date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement]. Le RIO est [OO Q RRRRRR CCC]. Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. » ;
 - dans les autres cas : « [Opérateur] vous informe que votre contrat ne comprend pas à ce jour de période minimale d'engagement. Le RIO est [OO Q RRRRRR CCC]. Si vous souhaitez changer d'opérateur en conservant votre numéro, ne résiliez pas votre contrat actuel ; votre nouvel opérateur s'en chargera. » ;

où [Opérateur] est la dénomination commerciale de l'opérateur de l'abonné ; [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 dernier réengagement du contrat de l'abonné ; [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 peut résilier son contrat sans subir de pénalité financière et [OO Q RRRRRR CCC] est le RIO de la ligne de l'appelant.

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

- *Confirmation du RIO* : la possibilité est ensuite offerte à l'abonné de recevoir, par écrit, le RIO communiqué à l'oral, via le message suivant : « Pour recevoir ce RIO par SMS au numéro [EZABPQMCDU1] : tapez 1 ; par SMS au numéro mobile de votre choix : tapez 2. Si vous souhaitez recevoir l'ensemble de vos RIO fixes par courriel à l'adresse [nom@domaine.ext] : tapez 3 ; par courrier à votre adresse de facturation : tapez 4. » où :

[EZABPQMCDU1] est le numéro mobile de contact éventuellement associé à l'abonné et [nom@domaine.ext] est l'adresse électronique de contact éventuellement associé à l'abonné. L'opérateur doit par ailleurs préciser dans l'objet du courrier électronique « RIO Portabilité ».

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi du RIO par SMS, le contenu du message 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^e 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 dernier réengagement, la date d'expiration de la clause de durée minimum d'engagement ou du dernier réengagement, et le RIO, tels que définis ci-dessus. L'opérateur doit par ailleurs envoyer comme numéro d'émetteur du SMS « *RIO Portabilité* ».

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

Numéro de téléphone	RIO
<i>[EZABPQMCDU]</i>	<i>[OO Q RRRRRR CCC]</i>

où *[EZABPQMCDU]* est un numéro affecté à l'abonné, *[OO Q RRRRRR CCC]* est le RIO associé à ce numéro.

- Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi des RIO par courrier, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrés.
- Le second service vocal d'information est accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne téléphonique, par le biais d'un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur. Ce service fonctionne en trois étapes :
 - *Accueil* : le message suivant est diffusé : « *Bienvenue sur le serveur vocal de diffusion du RIO de [Opérateur]. Veuillez saisir le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO.* » où :

[Opérateur] est le nom de l'opérateur grand public hébergeant le service.
 - *Saisie du numéro* : l'abonné saisit son numéro d'appel.
 - *Diffusion du RIO* :
 - si le numéro saisi par l'abonné n'est pas reconnu, un message l'invite à renouveler sa saisie :
 - « *Le numéro [EZABPQMCDU] n'est associé à aucune ligne chez [Opérateur]. Veuillez de nouveau saisir le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO* » où :

[EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l'abonné à l'étape précédente et *[Opérateur]* est le nom de l'opérateur grand public hébergeant le service.
 - si le numéro saisi est correct, le message suivant est diffusé :

« *Le RIO associé au numéro [EZABPQMCDU] va vous être transmis par courriel et SMS* » où :

[EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l'abonné à l'étape précédente.

- Le RIO est ensuite envoyé par SMS et courriel à l’abonné, dans les conditions définies pour le premier serveur vocal d’information, au numéro de mobile et adresse électronique éventuellement associés à l’abonné.
 - Les opérateurs rendent publics les numéros permettant d’accéder au second serveur vocal d’information. Ces numéros seront également publiés sur le site de l’Autorité.
- II. Les opérateurs mobiles mettent à disposition de leurs abonnés grand public deux services d’information par SMS de type USSD sur la conservation du numéro. Ces services, spécifiques à la conservation du numéro, doivent être accessibles, pour le premier depuis la ligne de l’abonné grand public, même en cas de crédit expiré ou épuisé et pour le second depuis n’importe quelle ligne mobile.
- Le premier service d’information est accessible gratuitement, depuis la ligne mobile de l’abonné, par le biais du numéro à fonctionnalité banalisée #3179#. Ce service fonctionne comme suit :
 - L’envoi d’un SMS 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 ou du dernier réengagement, 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 RIO mobile 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 contenu du 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 SMS 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^e 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 dernier réengagement, la date d’expiration de la clause de durée minimum d’engagement ou du dernier réengagement et le RIO mobile, tels que définis ci-dessus.

- Le second service d’information est accessible gratuitement depuis n’importe quelle ligne téléphonique mobile, par le biais d’un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur. L’envoi d’un SMS comprenant le numéro de téléphone mobile dont l’utilisateur souhaite connaître le RIO au départ d’une ligne mobile vers le serveur SMS génère automatiquement l’envoi d’un SMS sur la ligne appelante.
 - Si le numéro saisi par l’abonné n’est pas reconnu, un message l’invite à renouveler sa saisie :

« Le numéro [EZABPQMCDU] n’est associé à aucune ligne chez [Opérateur]. Veuillez de nouveau saisir le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO » où [EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l’abonné à l’étape précédente et [Opérateur] est le nom de l’opérateur grand public hébergeant le service.
 - Si le numéro saisi est correct, le message suivant est diffusé : *« Le RIO associé au numéro [EZABPQMCDU] va vous être transmis par courriel et SMS »* où [EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l’abonné à l’étape précédente.
 - Le RIO est ensuite envoyé par SMS et courriel à l’abonné, dans les conditions définies pour le premier serveur d’information, au numéro de mobile et adresse électronique de contact éventuellement associés à l’abonné.
 - Les opérateurs rendent publics les numéros permettant d’accéder au second serveur vocal d’information. Ces numéros seront également publiés sur le site de l’Autorité.
- III. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés grand public un service d’information par SMS de type USSD sur la conservation du numéro. Ce service, spécifique à la conservation du numéro, doit être accessible depuis n’importe quelle ligne mobile par le biais d’un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur.
- L’envoi d’un SMS comprenant le numéro de téléphone fixe dont l’utilisateur souhaite connaître le RIO au départ d’une ligne mobile vers le serveur SMS génère automatiquement l’envoi d’un SMS sur la ligne appelante.
 - Si le numéro saisi par l’abonné n’est pas reconnu, un message l’invite à renouveler sa saisie :

« Le numéro [EZABPQMCDU] n’est associé à aucune ligne chez [Opérateur]. Veuillez de nouveau saisir le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez obtenir le RIO » où [EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l’abonné à l’étape précédente et [Opérateur] est le nom de l’opérateur grand public hébergeant le service.
 - Si le numéro saisi est correct, le message suivant est diffusé : *« Le RIO associé au numéro [EZABPQMCDU] va vous être transmis par courriel et SMS »* où [EZABPQMCDU] est le numéro saisi par l’abonné à l’étape précédente.
 - Le RIO est ensuite envoyé par SMS et courriel à l’abonné, dans les conditions définies du premier serveur d’information défini au II du présent article, au numéro de mobile et adresse électronique de contact éventuellement associés à l’abonné.
 - Les opérateurs rendent publics les numéros permettant d’accéder à ce serveur vocal d’information. Ces numéros seront également publiés sur le site de l’Autorité.

- IV. L'obtention du RIO doit être garantie par un moyen alternatif au mode de diffusion présenté aux I, II et III du présent article, pour tout contrat actif ou résilié depuis moins de quarante jours calendaires. Le RIO doit notamment pouvoir être obtenu par courrier, sur simple demande de l'abonné auprès du service client de l'opérateur. Dans ce cas, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrés.
- V. Les opérateurs mettent notamment à disposition des abonnés le RIO correspondant à chaque numéro actif ou résilié depuis moins de quarante jours, soit sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, dans le cas où le contrat de communications électroniques conclu avec l'abonné en prévoit sa fourniture, soit par une mention sur le support de facturation correspondant à la ligne concernée.
- L'espace client mentionné à l'alinéa précédent fait figurer les informations contractuelles relatives :
- à la date de fin d'engagement, lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement à la date de consultation de ces informations ;
 - aux conditions de réengagement, lorsqu'une telle clause existe ;
 - au délai de prévenance pour la dénonciation du contrat, lorsqu'il existe.
- VI. La mise à disposition par les opérateurs des informations listées dans le présent article est gratuite pour le demandeur.
- VII. Les serveurs vocaux et par SMS d'information ont pour seul but la mise à disposition des informations précitées. Ils ne peuvent pas, conformément au principe de finalité, être utilisés par les opérateurs pour des actions autres, et notamment d'information ou de fidélisation de leurs abonnés.

Article 6. Obligations spécifiques de mise à disposition d'information aux abonnés entreprises

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

Les informations suivantes sont transmises de manière systématique aux abonnés entreprise ou aux éditeurs :

- la liste exhaustive des numéros qui ont été affectés à l'abonné ou à l'éditeur dans le cadre de son contrat, mentionnant pour les offres de téléphonie fixe les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation ;
- les RIO correspondants aux numéros ayant été affectés au client ou à l'éditeur ;
- l'adresse électronique de contact auquel l'abonné ou l'éditeur doit écrire pour faire la demande des informations complémentaires.

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

Les informations suivantes sont transmises sur demande aux abonnés entreprise ou aux éditeurs :

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

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

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

- II. La mise à disposition par les opérateurs des informations listées dans le présent article est gratuite pour l'abonné ou l'éditeur.
- III. Par exception, les opérateurs peuvent mettre à disposition le RIO aux abonnés identifiés par un SIREN et n'ayant pas souscrit une offre entreprise dans les conditions prévues à l'Article 5 de la présente décision.
- IV. Par exception, les opérateurs peuvent mettre à disposition le RIO aux abonnés ayant une offre de type « petit professionnel » dans les conditions prévues à l'Article 5 de la présente décision.

Article 7. Obligation spécifique de mise à disposition d'information aux utilisateurs d'applications utilisant des services *over the top* fondés sur la numérotation

Par dérogation à l'Article 5, les opérateurs proposant exclusivement leurs services à travers des applications utilisant le principe de services *over the top* (OTT) fondés sur la numérotation peuvent, lors d'une tentative d'appel au 3179 ou d'une tentative d'envoi de SMS au #3179#, afficher directement une notification sur l'application de l'utilisateur qui contient le message, qui résulterait de l'appel du serveur vocal 3179 ou de l'envoi du SMS au #3179#, prévu par les dispositions de l'article 5. La mise en place de ce service est subordonnée à la mise en place, au sein de l'application, de la possibilité pour l'utilisateur final d'accéder au code RIO du numéro qui lui a été affecté.

Article 8. Obligations d'information de l'abonné

- I. Avant d'accepter la demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur informe l'abonné ou l'éditeur des modalités de traitement et des conséquences de sa demande :
- le droit à la conservation du numéro est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité. A ce titre, le(s) numéro(s) objet(s) de la demande doit (doivent) être actif(s) chez l'opérateur donneur au moment de la demande, ou doit (doivent) avoir été actif(s) dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci ;
 - la demande de conservation du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné ou l'éditeur auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté ;
 - la résiliation du contrat de fourniture de communications électroniques, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro objet de la demande, prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
 - un abonné entreprise ou un éditeur a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble des numéros qui lui sont affectés (portabilité dite « partielle »), en lui spécifiant explicitement sa volonté de maintenir les autres numéros fixes, mobiles ou spéciaux chez l'opérateur donneur. L'opérateur receveur informe alors l'abonné fixe que cette demande sera transmise par ses soins à l'opérateur donneur ;
 - la date et la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue, l'opérateur receveur fournit à l'abonné une estimation de la date du portage. Dans tous les cas, sauf demande expresse de l'abonné, le portage intervient dans un délai maximum de trois jours ouvrables sur le marché grand public et sept jours ouvrables sur le marché entreprises, 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. L'abonné grand public est informé de l'avancée du traitement de sa demande de conservation du numéro par la réception de plusieurs messages, transmis exclusivement par SMS pour un numéro mobile et transmis par courriel ou SMS pour un numéro fixe ou spécial :
- l'opérateur receveur confirme à l'abonné, dès la souscription, la prise en compte de sa demande de conservation du numéro. Cette confirmation mentionne le numéro objet de la demande de conservation, ainsi que la date prévue pour le portage effectif, si une telle date a été convenue ;
 - l'opérateur donneur confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande de conservation du numéro et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
 - dans le cas où l'abonné a demandé l'annulation de sa demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur lui confirme la prise en compte de sa demande d'annulation dans les meilleurs délais ;
 - dans le cas où la demande de conservation du numéro est déclarée inéligible par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur informe l'abonné dans les meilleurs délais, en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invite à le contacter pour confirmer ou non le maintien de son contrat, sans conservation du numéro ;

- l'opérateur receveur confirme à l'abonné la date du portage la veille ou le matin-même de celui-ci, si une date de portage a été convenue entre l'opérateur receveur et l'abonné, lors de la souscription ;
- l'opérateur receveur confirme à l'abonné le portage dès qu'il est effectif.

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

Le détail des messages prévus est présenté en annexe 2 de la présente décision.

- III. Lorsque l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur en informe l'abonné, qu'il soit résidentiel ou entreprises, ou l'éditeur en précisant le motif dans les meilleurs délais.

CHAPITRE IV : DÉLAIS DE PORTABILITÉ ET OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE SERVICE

Article 9. Obligations de qualité de service relatives à la mise à disposition d'information aux abonnés grand public

- I. Les serveurs vocaux d'information sur la conservation du numéro mis en place par chaque opérateur sont accessibles à toute heure et tous les jours de l'année.

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

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

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

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

- II. Les serveurs d'information par SMS de type USSD sur la conservation du numéro mis en place par chaque opérateur sont accessibles à toute heure et tous les jours de l'année.

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

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

- le volume de messages SMS reçus ;
- le taux de disponibilité du serveur ;
- le volume de SMS envoyés à la suite de la consultation du serveur.

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

- III. Dans le cas où l'abonné à une offre de téléphonie fixe choisit un envoi par courrier, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrés.

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

- I. Après avoir accepté une demande de conservation du numéro, y compris dans le cas où l'abonné ou l'éditeur a expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure, l'opérateur receveur transmet cette demande à l'opérateur donneur, ainsi qu'à l'opérateur attributaire en cas de conservation du numéro subséquente, dans les meilleurs délais, le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.
- II. Une fois que l'opérateur donneur a reçu une demande de conservation du numéro, il confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais. Cette confirmation est transmise d'ici le lendemain dans 80 % des cas, et au plus tard le surlendemain.
- III. Le portage effectif du numéro intervient après l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation d'éligibilité de la demande de portage, dans un délai maximum d'un jour ouvrable, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure. Le déclenchement du portage du numéro est conditionné à la disponibilité de l'éventuel accès constituant le support physique du service téléphonique.
- IV. Les opérateurs concernés par une opération de portage mettent en œuvre les procédures communes nécessaires au respect du présent article.

Article 11. Délais de transmission par l'opérateur receveur des informations relatives aux numéros portés

- I. Une fois l'opérateur receveur informé de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro, il transmet à l'ensemble des opérateurs fixes, mobiles et de numéros spéciaux les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro.
Ces informations précisent, en particulier, le préfixe de routage associé au numéro objet de la demande et l'éventuelle date convenue de portage.
- II. L'opérateur receveur transmet également à l'ensemble des opérateurs fixes, mobiles et de numéros spéciaux les informations permettant le suivi de la mise en œuvre de la conservation du numéro, dans des délais compatibles avec l'obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés, précisée à l'Article 21 de la présente décision. En particulier, l'opérateur receveur informe l'ensemble des opérateurs fixes, mobiles et de numéros spéciaux de la mise en œuvre effective du portage dans un délai maximum de quatre heures suivant la réalisation de celui-ci.

Article 12. Obligations de qualité de service du portage

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

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

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

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

L'opérateur donneur fournit le service sur le numéro objet de la demande de portage jusqu'à la survenance de l'échéance mentionnée à l'Article 10, III, de la présente décision.

Dans le cas où un abonné fait une demande de conservation du numéro et dispose, pour ce numéro, d'un contrat de communications électroniques arrivant à terme avant l'échéance mentionnée au III de l'Article 10, de la présente décision, l'opérateur donneur prolonge la fourniture du service sur ce numéro jusqu'à survenance de ladite échéance, sans que cette prolongation n'entraîne, selon le cas, le réengagement de l'abonné ou la reconduction tacite du contrat auprès de l'opérateur donneur.

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

Article 13. Indemnisation de l'abonné ou l'éditeur

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

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

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

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

Les opérateurs fournissent, à la demande de l'Autorité, les données statistiques suivantes :

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

CHAPITRE V : SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET AUTRES OBLIGATIONS S'IMPOSANT AUX OPÉRATEURS

Article 14. Relevé d'identité opérateur – RIO

- I. Les opérateurs attribuent pour chaque numéro actif un relevé d'identité opérateur ou RIO au plus tard le lendemain de l'affectation du numéro. La modification du RIO par l'opérateur ne peut qu'être exceptionnelle, et, dans tous les cas, liée à un changement significatif du contrat de l'abonné. Le RIO modifié doit alors être mis à disposition de l'abonné au plus tard le lendemain. Le RIO est composé de quatre champs suivant la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC », où :
 - le champ « OO » est un champ codé sur deux caractères alphanumériques identifiant l'opérateur donneur ;
 - le champ « Q » est un champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à la qualité de l'abonné ou à la tarification du numéro spécial ;
 - le champ « RRRRRR » est un champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence du contrat associé au numéro pour l'opérateur donneur ;
 - le champ « CCC » est un champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro de l'abonné et les trois premiers champs du RIO.
- II. Pour un numéro mobile, lorsqu'un abonné a souscrit une offre entreprise, l'opérateur doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Lorsque l'abonné n'a pas souscrit une offre entreprise, mais est un abonné identifié par un SIREN, il est recommandé de renseigner le champ « Q » avec la modalité « E ». Dans tous les autres cas, l'opérateur renseigne le champ « Q » avec la modalité « P ».
- III. Lorsqu'un éditeur de numéros spéciaux a souscrit à un contrat correspondant à un numéro à tarification banalisée, l'opérateur du numéro spécial doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « B ». Lorsqu'un éditeur de numéros spéciaux a souscrit à un contrat correspondant à un numéro à tarification gratuite, l'opérateur du numéro spécial doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « G ». Lorsqu'un éditeur de numéros spéciaux a souscrit à un contrat correspondant à un numéro à tarification majorée, l'opérateur du numéro spécial doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « M ».
- IV. Pour un numéro fixe, lorsqu'un abonné a souscrit une offre VGAST ou une offre VGT+, l'opérateur doit renseigner le champ « Q » avec la modalité « V ». Pour les offres téléphoniques fixes autres que celles mentionnés précédemment, les seules valeurs autorisées pour le champ « Q » sont les modalités « F », « G », « M », « N », « R », « S », « T », « U », « V », « W », « X », « Y » ou « Z ».
- V. Lorsqu'un contrat est résilié, le RIO correspondant au numéro ayant été affecté à l'abonné ou à l'éditeur dans le cadre de ce contrat est maintenu pendant une période de quarante jours calendaires.

L'opérateur receveur s'assure du bon format et de la cohérence de la clé du RIO transmis par l'abonné ou l'éditeur au moment de la demande de conservation du numéro, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance.

Article 15. Routage des appels et des messages vers des numéros portés

- I. Les opérateurs doivent faire leurs meilleurs efforts pour généraliser le routage direct des appels et des messages à destination des numéros portés.

- II. Les opérateurs doivent prévoir, dans leurs accords d'interconnexion, une prestation spécifique dite de reroutage. Cette prestation ne doit être facturée qu'à l'opérateur de départ ayant émis l'appel ou le message.

Article 16. Modalités d'intervention d'une entité commune de conservation des numéros

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

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

Les opérateurs veillent également à ce que les données mises à disposition par l'entité commune respectent les réglementations en vigueur relatives à la protection des données personnelles, et notamment que ces données ne soient pas utilisées à des fins autres que la portabilité des numéros ou le routage des appels ou messages.

L'entité commune veille à ce que l'ensemble des opérateurs utilisent un même protocole qui aura été défini en amont.

Article 17. Mise à disposition d'un guichet unique pour le traitement des demandes de portage des numéros

Les opérateurs fixes, mobiles et de numéros spéciaux mettent à disposition de l'ensemble des opérateurs les coordonnées de leur guichet unique en charge de la conservation du numéro et les procédures pour le traitement de la conservation du numéro. Ce guichet unique traite l'ensemble des demandes de portage. Ces informations sont précisées dans les conventions relatives à la conservation des numéros conclues entre les opérateurs, et sont disponibles sur simple demande. Ces informations devront également être communiquées à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse qui les publiera sur son site.

Article 18. Service d'identification de l'accès au numéro

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

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

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

Article 19. Annulation d'une demande de conservation du numéro par l'opérateur receveur

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

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

Article 20. Traitement des informations par l'opérateur donneur

L'opérateur donneur ne peut, à la suite d'une interrogation des serveurs d'information vocaux ou SMS ou à la suite de la récupération du RIO par un abonné ou un éditeur ou à la suite d'une demande de conservation du numéro, informer ses services commerciaux de la demande en cours et de la résiliation du contrat de l'abonné ou de l'éditeur avant le portage effectif du numéro.

Article 21. 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 appels et des messages à destination des numéros portés se fait dans les mêmes conditions de qualité de service que pour les communications à destination des numéros non portés, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage.

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.

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

Article 22. Abrogation

Les décisions de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes n° 2012-0576 en date du 10 mai 2012 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros mobiles et n° 2013-0830 en date du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes sont abrogées.

Article 23. Entrée en vigueur

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

Les obligations suivantes entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2022 :

- les obligations relatives à la fourniture obligatoire d'un RIO pour les numéros fixes utilisés dans le cadre d'offres entreprises et pour les numéros spéciaux (Article 6 et Article 14) ;

- les obligations relatives à la mise à disposition d’information aux utilisateurs d’applications utilisant des services *over the top* fondés sur la numérotation (Article 7) ;
- les obligations relatives à l’utilisation du processus de portabilité partielle pour les numéros mobiles et les numéros spéciaux (Article 3 et Article 8) ;
- les obligations relatives à l’utilisation d’une entité centrale dans les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, La Réunion, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon (Article 16).

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

Article 24. Exécution

La directrice générale de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse est chargée de l’exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française, après homologation par le ministre chargé des communications électroniques, et sur le site internet de l’Autorité.

Fait à Paris, le XX XXXX 2021

La Présidente

Laure de LA RAUDIÈRE

Table des matières

1	Cadre réglementaire.....	4
2	Contexte et objectifs	6
3	Étendre l'utilisation du RIO à l'ensemble des numéros	7
3.1	Définition et utilisation du RIO	7
3.1.1	Le relevé d'identité opérateur (RIO)	7
3.1.2	Vérification du RIO	8
3.1.3	Obtention du RIO.....	9
3.1.4	Serveurs d'information RIO	9
3.1.5	Messages transmis par les opérateurs lors d'une portabilité en cours	10
3.1.6	Processus inter-opérateurs	10
3.2	Fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises	11
3.3	Fourniture d'un RIO pour les numéros spéciaux.....	12
3.4	Disponibilité du RIO.....	14
3.4.1	Spécificités du processus actuel pour les numéros mobiles	14
3.4.2	Sur les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation <i>over the top</i> (OTT)	15
4	Fluidifier la portabilité des offres téléphoniques sur le marché entreprises.....	16
4.1	Portabilité d'un numéro entreprises pour exploitation sur le marché grand public.....	16
4.2	Portabilité des numéros mobiles de longueur étendue.....	16
4.3	Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux	17
4.4	Gestion des groupements de lignes	18
5	Faciliter les modalités de portabilité fixe et mobile pour les utilisateurs finals	19
5.1	Définition du principe de simple guichet	19
5.2	Gestion des refus de portabilité.....	20
5.3	Délai de quarantaine pour les numéros fixes, mobiles et spéciaux.....	21
5.4	Droit à l'indemnisation	22
5.5	Affichage du code RIO	23
6	Optimiser les processus de portabilité entre opérateurs	23
6.1	Recours aux entités communes de portabilité	23
6.2	Routage direct des appels et des messages.....	24
6.2.1	Définition du principe de routage direct des appels et des messages.....	24
6.2.2	Prestations de reroutage et de préfixage des appels et des messages	25
6.2.3	Une situation spécifique sur le marché mobile.....	26
6.3	Utilisation d'accès support pour un numéro fixe.....	26

6.4	Extension aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs	27
6.5	Processus de portabilité des numéros en cas de liquidation judiciaire	28
1	Constitution du RIO	50
2	Précisions sur les règles en vigueur concernant la création des RIO	50
2.1	Algorithme de calcul du champ CCC	50
2.2	Algorithme de calcul du champ RRRRRR pour un accès VGAST	51
1	Courriel, SMS ou courrier n° 1 : Informations à la suite de la consultation du serveur d'information	52
2	Courriel, SMS ou courrier n° 2 : Confirmation par le nouvel opérateur de la prise en compte de la demande avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue.....	52
3	Courriel, SMS ou courrier n° 3 : Confirmation par l'ancien opérateur de la programmation du portage avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue.....	52
4	Courriel, SMS ou courrier n° 4 : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une demande client.....	53
5	Courriel, SMS ou courrier n° 5 : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une inéligibilité	53
6	Courriel ou SMS n° 6 : Confirmation la veille du portage par l'opérateur receveur	54
7	Courriel ou SMS n° 7 : Confirmation de la mise en œuvre du portage par l'opérateur receveur	54

Annexe 1 – Relevés d'identité opérateur

1 Constitution du RIO

Le RIO est un code à douze caractères comprenant quatre champs et défini comme suit :

- le champ « OO » est un champ codé sur deux caractères numériques identifiant l'opérateur donneur ou son délégataire technique²⁶ ;
- le champ « Q » est un champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à la qualité de l'abonné ou de l'éditeur ;

le champ « RRRRRR » est un champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence propre au contrat associé au numéro pour l'opérateur donneur, qui permet à l'opérateur commercial de vérifier lors de la réception d'une demande de portabilité sortante que celle-ci provient bien d'une démarche du client auquel l'exploitant a fourni le RIO ; le champ « CCC » est un champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro de l'abonné ou de l'éditeur et les trois premiers champs du RIO. Les champs « OO » et « RRRRRR » sont codés à l'aide de caractères alphanumériques. Le champ « CCC » peut avoir comme valeur, en plus des caractères alphanumériques, le caractère +. Le champ « Q » peut prendre comme valeur « E » ou « P » pour une ligne mobile, « F », « G », « M », « N », « R », « S », « T », « U », « V », « W », « X », « Y » ou « Z » pour une ligne fixe²⁷, « G », « B » ou « M » pour un numéro spécial.

Le champ « CCC » est une clé de vérification calculée à l'aide d'un algorithme qui est spécifié ci-après.

2 Précisions sur les règles en vigueur concernant la création des RIO

2.1 Algorithme de calcul du champ CCC

L'algorithme ci-dessous décrit comment calculer le champ « CCC » d'un RIO à partir des champs « OO », « Q », « RRRRRR » tels que décrits dans la section *supra* de la présente annexe et du numéro de téléphone, qui peut être sur 10, 13 ou 14 chiffres, de l'utilisateur final (« numero »).

```
chaîne CCC = fonction(chaîne OO, chaîne Q, chaîne RRRRRR, chaîne
numero)
{
# Déclaration de variables
chaîne concaténation = concaténer(OO, Q, RRRRRR, numero);
chaîne ordre = "ABCDEFGHJKLMNOPQRSTUVWXYZ0123456789+";
entier a = 0;
entier b = 0;
entier c = 0;
entier position;
chaîne caractère;

# Algorithme de calcul
pour i = 0 à longueur(concaténation) - 1 faire
    caractère = concaténation[i]; #ie caractère de concaténation
```

²⁶ L'opérateur technique effectuant ce processus pour le compte de l'opérateur de l'utilisateur.

²⁷ La valeur « V » est cependant réservée pour les numéros utilisés dans le cadre de l'offre de gros d'Orange VGAST.

```

    position = ordre.position(caractere); #position de caractère
                                         dans la chaîne ordre

    a = (a + position) % 37; #reste de la division euclidienne de
                             (a + position) par 37
    b = (2 × b + position) % 37;
    c = (4 × c + position) % 37;
fin faire

CCC = concaténer(ordre[a], ordre[b], ordre[c]);
}

```

2.2 Algorithme de calcul du champ RRRRRR pour un accès VGAST

Dans le cadre spécifique d'une offre VGAST, le champ « RRRRRR » du RIO est défini par l'algorithme ci-après à partir du code VIA identifiant la référence de l'accès.

```

chaîne RRRRRR = fonction(chaîne codeVIA)
{
    chaîne chronoVIA = sous-chaîne(codeVIA, 5); #codeVIA sans les
                                                6 premiers caractères

    chaîne ordre = "ABCDEFGHGIJKLMNOPQRSTUVWXYZ0123456789+";
    entier a = 0;
    entier b = 0;
    entier c = 0;
    entier d = 0;
    entier e = 0;
    entier f = 0;
    entier position;
    chaîne caractere;

    pour i = 0 à longueur(chronoVIA) - 1 faire
        caractere = chronoVIA[i]; #ie caractère de chronoVIA
        position = ordre.position(caractere); #position de caractère
                                             dans la chaîne ordre

        a = (a + position) % 37; #reste de la division euclidienne de
                                (a + position) par 37

        b = ( 2 × b + position) % 37;
        c = ( 4 × c + position) % 37;
        d = ( 8 × d + position) % 37;
        e = (16 × e + position) % 37;
        f = (32 × f + position) % 37;
    fin faire

    RRRRRR = concaténer(ordre[a], ordre[b], ordre[c] ordre[d], ordre[e],
ordre[f]);
}

```

Annexe 2 – Messages transmis à l’abonné grand public par les opérateurs lors du traitement de la demande de conservation du numéro fixe ou mobile

1 Courriel, SMS ou courrier n° 1 : Informations 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 quarantième 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 dernier réengagement du contrat de l’abonné ; [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 RIO de la ligne de l’abonné.

2 Courriel, SMS ou courrier n° 2 : Confirmation par le nouvel opérateur de la prise en compte de la demande avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue

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

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

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

3 Courriel, SMS ou courrier n° 3 : Confirmation par l’ancien opérateur de la programmation du portage avec communication de la date prévue lorsque celle-ci est connue

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

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

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

4 Courriel, SMS ou courrier n° 4 : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une demande client

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

« Conformément à votre demande, la portabilité de votre numéro [XXXXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] a été annulée. »

- o Ajout de la phrase suivante si le contrat est maintenu et si le nouveau numéro de l'abonné est connu : « [Dénomination commerciale de l'opérateur] vous a affecté ce numéro de remplacement : [XXXXXXXXXXbis]. »
- o Ou ajout de la phrase suivante si le contrat est maintenu et si le nouveau numéro de l'abonné n'est pas connu : « Pour plus d'information, veuillez contacter le service client de [Dénomination commerciale de l'opérateur] au [YYYYYYYYYY]. »

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

5 Courriel, SMS ou courrier n° 5 : Annulation d'une demande de portage à la suite d'une inéligibilité

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné à la suite de l'information par l'opérateur donneur à l'opérateur receveur d'une inéligibilité de la demande.

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

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

6 Courriel ou SMS n° 6 : Confirmation la veille du portage par l'opérateur receveur

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné la veille ou le matin du portage, si une date a été convenue entre l'opérateur et l'abonné, lors de la souscription.

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

où [XXXXXXXXXX] 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.

7 Courriel ou SMS n° 7 : Confirmation de la mise en œuvre du portage par l'opérateur receveur

Adressé par l'opérateur receveur à l'abonné lorsque le portage est effectif.

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