



Décembre 2004

## ***Portabilité des numéros mobiles en métropole :***

---

*Conclusions de l'Autorité suite  
à la consultation publique*

## Introduction

Les réponses des acteurs à la consultation publique<sup>1</sup> confortent l'Autorité quant à la nécessité d'un mécanisme de portabilité apportant une réelle fluidité du point de vue du client. **A terme, le processus client devra donc évoluer vers un système de simple guichet.** Au plan technique, le routage direct du trafic à destination des numéros portés devra également être mis en place, pour des raisons d'efficacité du système et de possibilité d'ouverture à d'autres opérateurs.

L'Autorité est consciente du fait que ces évolutions nécessitent des investissements importants ainsi que des travaux entre les opérateurs, acteurs du marché et associations de consommateurs.

Aussi, s'agissant des avancées à plus court terme (année 2005), l'Autorité privilégie, parmi celles envisagées dans le document de consultation :

- Les évolutions immédiates, notamment **la suppression de la clause d'inéligibilité pour impayés** ;
- Les évolutions pouvant être mises en œuvre rapidement, sans contrainte technique significative, notamment **la diminution à un mois du délai de portage des offres prépayées** ;
- Les évolutions pouvant nécessiter certaines adaptations, notamment en termes de systèmes d'information, à condition qu'il s'agisse d'adaptations pérennes, notamment **la mise en place d'un bon de portage unique pour les entreprises et entités publiques.**

Au cours de l'année 2005, l'Autorité effectuera un point d'étape sur la mise en œuvre de ces évolutions et dressera une feuille de route pour les avancées de moyen terme.

## Evolutions sur l'année 2005

### I. Suppression de la clause d'inéligibilité pour litige de facturation

Les clauses d'inéligibilité permettent à un opérateur de refuser une demande de portage d'un numéro mobile faite par son client si l'une des quatre clauses inscrites dans les lignes directrices est vérifiée. L'une de ces clauses traite de la situation dans laquelle existe un litige sur le paiement d'une facture :

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

L'Autorité considère, comme elle l'indiquait dans son document de consultation, que la portabilité du numéro est un droit du client, consommateur, entreprise ou entité publique, qui découle du code des postes et des communications électroniques (CPCE). A ce titre, il ne saurait être employé comme moyen de recouvrement, dont le régime relève du code de la consommation, du code de commerce ou du code civil, suivant les cas.

**L'Autorité souhaite qu'à très court terme, cette clause ne puisse plus être utilisée par les opérateurs pour justifier un refus de demande de portage. Elle ne pourra donc plus être invoquée dans ce cadre, et ce quelque soit le nombre de numéros à porter ou encore le type de client qui en a fait la demande.**

---

<sup>1</sup> La synthèse de la consultation publique est publiée ce jour sur le site de l'Autorité.

**L'Autorité attire l'attention des acteurs sur le fait que cette évolution prend effet à compter de la publication du présent document.**

**Les lignes directrices du 1<sup>er</sup> août 2002 relatives à la portabilité des numéros mobiles sont modifiées en conséquence (décision 2004-1126 en date du 21 décembre 2004).**

**Cette évolution devra être prise en compte dans les contrats d'interconnexion et d'accès entre les opérateurs concernés. Les modifications correspondantes seront communiquées à l'Autorité dans les meilleurs délais.**

## **II. Meilleure prise en compte des profils des offres entreprises et entités publiques**

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

**L'Autorité souhaite que les opérateurs mettent en œuvre un système simple permettant :**

- **aux organismes gérant des flottes de demander un bon de portage pour un ensemble de lignes sur un même contrat ;**
- **à l'opérateur donneur d'émettre un ou plusieurs bons de portage pour l'ensemble de ces lignes.**

**Dans ce cadre, l'Autorité salue les efforts consentis par les opérateurs afin de mettre en œuvre rapidement cette évolution, c'est-à-dire dans le calendrier suivant :**

- **janvier 2005 : propositions des opérateurs dans le cadre du Groupe portabilité mobile (GPM) définissant les modalités de mise en œuvre de cette évolution ;**
- **octobre 2005 : effectivité de la demande groupée.**

## **III. Diminution des délais de portage pour les offres postpayés**

L'Autorité indiquait dans le cadre de la consultation publique son souhait d'une diminution des délais de portage pour les clients postpayés. Les délais de portage comprennent dans le processus actuel de portabilité deux délais techniques principaux que sont :

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

L'Autorité indiquait que ces réductions de délais pouvaient permettre d'accroître le temps laissé au client pour choisir son nouvel opérateur ainsi qu'une réduction des délais de portage pour le client. Enfin l'Autorité souhaitait que le processus de portabilité n'allonge pas de fait le délai de résiliation.

L'Autorité ajoutait que le bénéfice de ces évolutions à la baisse des délais techniques de portage ne profiterait aux clients post-payés que si les délais contractuels de résiliation étaient réduits dans la même proportion.

**L'Autorité reste favorable à la diminution des délais de résiliation, qui devraient être ramenés à moins d'un mois pour donner sa pleine efficacité à la réduction des délais de portage.**

Elle salue néanmoins les efforts consentis par les opérateurs sur le sujet :

- Orange France a les délais de résiliation en moyenne les plus courts du marché (1 mois à compter de la date de facturation suivant la réception de la demande du client, soit 1,5 mois en moyenne) ;
- les deux autres opérateurs ont respectivement programmé des modifications permettant un délai maximal de résiliation de 2 mois à compter de la réception de la demande du client.

**L'Autorité note qu'une fois ces évolutions mises en œuvre, le délai de portage ne pourra plus être supérieur à deux mois. En termes de calendrier, Bouygues Telecom a informé l'Autorité que le délai de résiliation de tous ses clients postpayés serait ramené à deux mois au cours du mois de janvier 2005. SFR a indiqué que le délai global de portage serait réduit à moins de deux mois au cours du premier semestre 2005 selon les offres<sup>2</sup>.**

#### IV. Diminution des délais de portage pour les offres prépayées

L'Autorité indiquait dans son document de consultation qu'un client prépayé souhaitant porter son numéro mobile auprès d'un nouvel opérateur ne pouvait profiter de ce service que dans les 60 jours suivants sa date de demande de portage auprès de son ancien opérateur. Ce délai total de 60 jours a été jugé trop long, particulièrement au regard de l'absence d'obligations contractuelles entre l'ancien opérateur et le client, du faible nombre de portages sur ce type d'offre et de la nécessité de simplifier au maximum le processus.

**Les opérateurs ont proposé la mise en place d'un système permettant une diminution du délai total de portage pour les offres prépayées à 1 mois. L'Autorité note que cette évolution a déjà été mise en œuvre par Orange France, que Bouygues Telecom a lancé cette modification pour le mois de janvier et enfin que SFR a lancé les travaux internes pour que ce délai d'un mois soit également respecté à très court terme et au plus tard à la fin du premier trimestre 2005.**

#### V. Tarification de la terminaison d'appel pour l'acheminement des SMS à destination de numéros portés

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

**L'Autorité souhaite à minima et dans les plus courts délais, que les SMS non-efficaces ne soient pas facturés aux acteurs émetteurs. D'un point de vue plus général, l'Autorité est d'avis que le routage direct du trafic à destination des numéros portés est la meilleure solution au bon fonctionnement économique et technique d'acheminement du trafic, voix, SMS ou data.**

---

<sup>2</sup> SFR signale néanmoins que son offre *Le Compte* ne pourra évoluer qu'au premier trimestre 2006.

## **Calendrier**

**Dans le cadre du GPM, une réunion sous l'égide de l'Autorité se tiendra au cours du mois de janvier 2005, en vue de préciser certains points relatifs aux évolutions décrites ci-dessus et plus particulièrement, les modalités pratiques de mise en place.**

**Au cours de l'année 2005, l'Autorité effectuera par ailleurs un point d'étape sur la mise effective de ces évolutions et dressera une feuille de route pour les avancées de moyen terme.**