

CONSULTATION PUBLIQUE

Février 2009

**Consultation publique portant sur
les modalités de mise en œuvre
de la portabilité des numéros fixes
et l'acheminement des communications
à destination des numéros portés fixes et mobiles**

du 23 février 2009 au 23 mars 2009

ARCEP
www.arcep.fr

AUTORITÉ DE RÉGULATION
des Communications électroniques
et des Postes

AVANT PROPOS

L'Autorité lance ce jour une consultation publique concernant les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes ainsi que l'acheminement des communications à destination des numéros portés, qu'ils soient fixes ou mobiles. Cette consultation s'inscrit dans la poursuite des travaux de l'Autorité visant à l'amélioration et la fiabilisation de la portabilité des numéros.

La portabilité ou conservation des numéros fixes est un droit inscrit dans le Code des postes et des communications électroniques (CPCE) qui permet d'ores et déjà à tout abonné à un service de communications électroniques de conserver son numéro de téléphone fixe lorsqu'il change d'opérateur.

Depuis sa création en 1998, le processus de portabilité des numéros fixes a permis au consommateur de bénéficier de nouvelles offres, du fait de la capacité à changer d'opérateur tout en conservant son numéro. Le principe dit de « simple guichet » a favorisé la démarche du consommateur en lui permettant de s'adresser directement à son nouvel opérateur pour l'ensemble de ses démarches. Ainsi, 2,5 millions de numéros fixes ont été portés en 2007.

Le principal objectif du projet de décision soumis à consultation publique est de préciser des obligations de court terme visant à l'automatisation des processus inter-opérateurs et à la qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles, au bénéfice du consommateur.

- **Améliorer les processus de portabilité des numéros fixes**

La portabilité a joué un rôle important dans l'essor des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs, destinées à l'origine aux abonnés en provenance de l'opérateur historique. Le marché évolue désormais vers une dynamique de changement multi opérateurs ; la portabilité ne s'exerçant plus uniquement de France Télécom vers un opérateur alternatif mais aussi d'un opérateur alternatif vers France Télécom ou encore entre opérateurs alternatifs. En conséquence, les opérateurs sont amenés à développer et à automatiser des processus permettant la mise en œuvre de toute demande de portabilité, quels que soient l'opérateur et le type de numéro fixe concernés.

Dans ce contexte, l'Autorité veut préciser les modalités d'application de la portabilité des numéros fixes, conformément à l'article D. 406-18 II. du CPCE, et souhaite recueillir l'avis des acteurs concernant les obligations qu'elle pourrait être amenée à imposer en ce sens. Ces obligations seraient de deux natures :

- individuelles, opposables à chaque opérateur fixe, relatives notamment à l'information de l'abonné concernant les modalités et les conséquences de la conservation de son numéro ;
- inter-opérateurs, relatives notamment aux délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de portabilité, aux délais de mise en œuvre et au délai maximum d'interruption de service.

- **Assurer la bonne qualité des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles**

La possibilité pour le consommateur de changer d'opérateur tout en conservant son numéro doit s'accompagner de la même qualité de réception des appels à destination de son numéro. C'est la raison pour laquelle l'Autorité envisage également de préciser des obligations en matière d'acheminement des communications à destination des numéros portés :

- les opérateurs receveurs de numéros fixes portés pourraient se voir imposer une obligation de mise à disposition par anticipation des informations permettant la mise en œuvre de la portabilité ;

- les opérateurs de communications électroniques, fixes et mobiles, pourraient se voir imposer une obligation de qualité de service pour l'acheminement des communications au départ de leurs réseaux à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

L'Autorité attend également de cette consultation publique que les acteurs s'expriment, d'une part, sur l'opportunité de la mise en place à moyen terme d'un relevé d'identité opérateur associé au numéro fixe afin d'empêcher les cas de demandes de portabilité à tort, et d'autre part, sur la généralisation à long terme de la modalité d'acheminement des communications basée sur le « routage direct ».

Avertissement sur la mise en consultation

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en **consultation publique du 23 février au 23 mars 2009** le présent document portant sur les modalités de la portabilité des numéros fixes et l'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

Le présent document est téléchargeable sur le site de l'Autorité. Les commentaires et réponses aux questions doivent être transmis à l'ARCEP, de préférence par courrier électronique, à l'adresse suivante : portabilite@arcep.fr. A défaut, ils pourront être transmis par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
Service de régulation des marchés fixe et mobile
7, square Max Hymans
75730 Paris cedex 15

Il sera tenu le plus grand compte des commentaires transmis à l'Autorité. **L'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des seuls éléments couverts par le secret des affaires.** A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécialement identifiée les éléments qui relèvent du secret des affaires.

L'Autorité, après avoir tenu le plus grand compte des commentaires reçus, sera en mesure de proposer un projet de décision aux commissions consultatives, de prendre en compte leurs commentaires, puis d'adopter sa décision qui devra ensuite être homologuée par le ministre en charge des communications électroniques, conformément aux dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE.

I.	INTRODUCTION	7
I.A.	LES CARACTERISTIQUES DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES	7
I.A.1.	<i>Le principe de simple guichet</i>	7
I.A.2.	<i>La coordination étroite entre les opérateurs concernés</i>	7
I.A.3.	<i>Les délais de mise en œuvre</i>	8
I.B.	LES LIMITES ACTUELLES ET LES ENJEUX DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES	8
I.B.1.	<i>L'automatisation des processus inter-opérateurs</i>	8
I.B.2.	<i>La complexité inhérente à la portabilité des numéros fixes</i>	9
I.B.3.	<i>L'évolution des modalités d'acheminement des communications à destination des numéros portés</i>	9
I.B.4.	<i>Le bilan des travaux multi-opérateurs</i>	10
II.	LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES DU POINT DE VUE DES ABONNES	12
II.A.	DESCRIPTION DU PARCOURS CLIENT	12
II.A.1.	<i>La souscription à une offre avec demande de portabilité</i>	12
II.A.2.	<i>Le suivi de la demande de conservation du numéro fixe</i>	12
II.A.3.	<i>Le jour du portage du numéro fixe</i>	13
II.B.	L'INFORMATION DE L'ABONNE PAR LES OPERATEURS	13
II.B.1.	<i>L'information relative au droit à la conservation du numéro</i>	13
II.B.2.	<i>L'information relative à la durée d'engagement</i>	14
II.B.3.	<i>L'information relative à l'identification de l'installation</i>	14
II.C.	L'INFORMATION PAR L'OPERATEUR RECEVEUR AU MOMENT DE LA SOUSCRIPTION A UNE OFFRE DE SERVICE AVEC DEMANDE DE CONSERVATION DU NUMERO	15
II.C.1.	<i>L'information sur les conséquences du portage</i>	15
II.C.2.	<i>L'information sur les critères d'éligibilité de la demande</i>	16
II.C.3.	<i>Les informations nécessaires au traitement d'une demande</i>	18
II.C.4.	<i>L'information sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité</i>	19
II.C.5.	<i>La facturation de l'abonné pour la prestation de portabilité</i>	21
II.C.6.	<i>Modalités d'annulation de la demande de portabilité par l'abonné</i>	22
III.	LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES DU POINT DE VUE DES OPERATEURS	23
III.A.	LES OPERATEURS CONCERNES PAR LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE PORTABILITE	23
III.B.	LES ECHANGES INTER-OPERATEURS	24
III.B.1.	<i>Le guichet unique opérateur pour le traitement de la portabilité</i>	24
III.B.2.	<i>La mise en place d'un processus commun aux opérateurs concernés</i>	24
III.C.	LE LANCEMENT DE LA DEMANDE DE PORTABILITE PAR L'OPERATEUR RECEVEUR	25
III.C.1.	<i>Les informations nécessaires au traitement de la demande</i>	25
III.C.2.	<i>Le traitement d'une demande de « portabilité partielle »</i>	25
III.C.3.	<i>Les délais de transmission de la demande de portabilité</i>	26
III.D.	LA VALIDATION DE LA DEMANDE PAR L'OPERATEUR DONNEUR	27
III.D.1.	<i>La validation de l'éligibilité de la demande de portabilité</i>	27
III.D.2.	<i>La validation de la date convenue de portabilité</i>	28
III.D.3.	<i>Les délais de transmission de la réponse</i>	28
III.D.4.	<i>Les risques de reconquête abusive d'un abonné</i>	29
III.E.	LE JOUR DU PORTAGE DU NUMERO	29
III.E.1.	<i>Les opérations nécessaires au portage du numéro</i>	29

III.E.2. Le délai d'interruption de service au moment du portage.....	30
III.E.3. La résiliation du contrat par l'opérateur donneur.....	30
IV. L'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES.....	32
IV.A. LES MODALITES D'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES NUMEROS FIXES PORTES	32
IV.B. LA MISE A DISPOSITION D'INFORMATION PAR L'OPERATEUR RECEVEUR AUPRES DES OPERATEURS TIERS	32
IV.C. LA QUALITE DE SERVICE DE L'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES	33
IV.D. LA GENERALISATION DU ROUTAGE DIRECT A DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES.....	34
IV.E. UNE ENTITE COMMUNE DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES PORTES	34
V. L'EVOLUTION DES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE.....	36
VI. ANNEXE N°1 : PROJET DE DISPOSITIF	37
VII. ANNEXE N°2 : DIAGRAMME DES DELAIS.....	45
VIII. ANNEXE N°3 : RECAPITULATIF DES QUESTIONS POSEES.....	47

I. Introduction

Le présent document rappelle tout d'abord le fonctionnement de la portabilité des numéros fixes en France et présente les enjeux en matière de portabilité des numéros fixes et d'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

I.A. Les caractéristiques de la portabilité des numéros fixes

I.A.1. Le principe de simple guichet

Le processus de conservation des numéros fixes est depuis sa création en 1998 basé sur le principe du simple guichet. Ce principe permet à l'abonné, qu'il soit abonné grand public ou abonné entreprise, de contacter directement le nouvel opérateur de son choix (ci-après « opérateur receveur ») en lui permettant de réaliser l'ensemble des démarches administratives relatives à sa demande de portabilité et de résiliation automatique de son ancien contrat auprès de son opérateur (ci-après « opérateur donneur »).

Ce processus permet de faciliter le parcours que doit suivre un abonné qui ne s'adresse ainsi qu'à son futur opérateur, l'opérateur receveur, lequel devient son interlocuteur unique concernant sa demande de portabilité et le suivi de cette demande. Ainsi, pour conserver son numéro, l'abonné adresse sa demande directement à son nouvel opérateur au moment de sa souscription. Cette demande ne peut être en effet qu'accessoire à la souscription d'un contrat de service de communications électroniques. L'opérateur receveur se charge pour le compte de l'abonné de l'ensemble des actes nécessaires à la bonne réalisation de sa demande de portabilité et de l'enchaînement des échanges avec les opérateurs.

Par ailleurs, la conservation du numéro entraîne par définition un changement d'opérateur et en conséquence la résiliation du contrat avec l'opérateur donneur. La demande de conservation du numéro vaut donc demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande. Dans ce cadre, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur. La résiliation par l'opérateur donneur est conditionnée au portage¹ effectif du numéro.

Le principe de simple guichet n'est pas seulement mis en œuvre dans le processus de conservation des numéros fixes mais également dans celui des numéros mobiles et ce, depuis mai 2007 pour la métropole².

I.A.2. La coordination étroite entre les opérateurs concernés

La portabilité des numéros est un élément décisif du jeu concurrentiel sur le marché des communications électroniques, nécessitant la mise en œuvre d'un processus souple, rapide et simple pour l'abonné souhaitant conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce sans entraîner de renforcement implicite des mécanismes de fidélisation des abonnés par les opérateurs. A cette fin et à la différence d'un changement dit classique d'opérateur, c'est-à-dire sans conservation de numéro, la portabilité nécessite la mise en œuvre d'une coordination étroite et le développement de procédures communes entre les opérateurs concernés par l'opération de portage (opérateur receveur, opérateur donneur et opérateur attributaire) afin de traiter la demande de l'abonné de manière à ne pas entraîner d'interruption significative du service pour celui-ci.

¹ 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.

² Pour les zones Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte, le principe de simple guichet a été mis en œuvre respectivement en avril 2006 et juillet 2007.

I.A.3. Les délais de mise en œuvre

Les dernières évolutions législatives et réglementaires ont limité le délai de portage à dix jours³ calendaires maximum, sauf demande expresse de l'abonné.

L'opérateur receveur doit cependant coordonner le délai de mise en œuvre de la portabilité avec ses propres délais d'établissement de l'offre de service de communications électroniques souscrite par l'abonné. En effet, la portabilité des numéros fixes implique une synchronisation étroite entre la fourniture de l'accès fourni par l'opérateur receveur à son abonné et la mise en œuvre de la portabilité du numéro, afin de minimiser le délai d'interruption global du service pour l'abonné.

Bien que le présent document ne traite pas spécifiquement des modalités d'accès, la synchronisation de la fourniture de l'offre de service de communications électroniques par un opérateur fixe avec la mise en œuvre de la portabilité constitue une complexité qu'il convient de prendre en compte, en particulier lorsque l'offre de service fournie par le nouvel opérateur est basée sur le même support physique que celle proposée par l'ancien opérateur (cas du dégroupage).

L'Autorité considère ainsi que le délai d'interruption de service de l'abonné lors de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service de communications électroniques avec conservation du numéro doit être strictement limité, dans la mesure où elle réduit la capacité de l'abonné à émettre et à recevoir des communications depuis et à destination de son numéro.

I.B. Les limites actuelles et les enjeux de la portabilité des numéros fixes

I.B.1. L'automatisation des processus inter-opérateurs

La portabilité des numéros fixes s'est initialement développée avec l'essor des offres d'accès des opérateurs alternatifs et l'acquisition d'abonnés en provenance de l'opérateur historique. Les demandes de conservation du numéro ont ainsi pendant très longtemps concerné les numéros affectés à l'origine par France Télécom à ses abonnés. Dès lors, les opérateurs alternatifs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'échanges d'information avec France Télécom, en vue de traiter les demandes de conservation de numéros de France Télécom. Les mécanismes inter-opérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité concernant un numéro attribué à France Télécom sont largement automatisés aujourd'hui.

Le marché de la téléphonie fixe et des offres multiservices connaissent depuis deux ans une croissance moins forte, qui conduit à une dynamique de changement multi-opérateurs plus complexe, la portabilité ne s'exerçant plus uniquement de France Telecom vers un opérateur alternatif mais aussi d'un opérateur alternatif vers France Telecom ou encore entre opérateurs alternatifs ; la portabilité demeure ainsi un élément majeur du jeu concurrentiel. Les demandes de conservation du numéro concernent progressivement des numéros attribués à des opérateurs alternatifs, pour lesquels les processus ne sont en général pas automatisés. L'absence de visibilité sur les modalités de conservation du numéro peut en conséquence entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs concernés par une opération de portage, avec des risques de double facturation ou de perte du numéro affecté à l'abonné. Ces éléments constituent des freins au droit de l'abonné et en conséquence au changement d'opérateur. Par ailleurs le développement des offres d'accès très haut débit doit pouvoir s'accompagner dès leur lancement de la capacité de l'abonné à conserver son numéro.

Les opérateurs doivent accélérer leurs efforts d'automatisation des processus inter-opérateurs afin d'être en mesure de répondre à toute demande de portabilité, quel que soit le numéro concerné et/ou les opérateurs impliqués dans l'opération de portage et de développer ainsi des mécanismes réellement symétriques.

³ Décret n°2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques.

I.B.2. La complexité inhérente à la portabilité des numéros fixes

La portabilité des numéros fixes est étroitement liée à la livraison de l'accès physique, support du service de communications électroniques proposé par l'opérateur fixe. Alors que l'abonné à une offre d'un opérateur de téléphonie mobile pourra changer d'opérateur en changeant très simplement la carte SIM associée au numéro, un abonné à une offre de service d'un opérateur fixe pourra être amené à choisir parmi une multitude de services très variés.

Ainsi, un abonné grand public peut bénéficier de deux numéros associés à son offre de service ; un abonné entreprise peut quant à lui disposer d'un nombre important de ressources en numérotation, par le biais de numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au numéro d'identification de son installation (NDI ou « tête de ligne ») ou encore de numéros de services à valeur ajoutée, associés à des applications couplant télécommunication et informatique.

Ces offres de service sont par ailleurs disponibles sur des accès physiques dont la mise en œuvre est complexe. Ainsi, un abonné fixe pourra bénéficier d'une offre de service utilisant un support physique préexistant nécessitant l'intervention d'un technicien pour la bascule physique d'un opérateur à un autre, ou au contraire une offre de service reposant sur la création d'un nouveau support physique, pouvant conduire à la réalisation de tranchées dans le génie civil. La mise en œuvre d'un tel accès, par exemple pour un abonné entreprise, nécessitera l'obtention d'une permission de voirie et la réalisation de travaux importants, dont les délais peuvent être longs.

Il est donc important de tenir compte des spécificités propres à l'accès au service de communications électroniques proposé par les opérateurs fixes, dans la mesure où la portabilité du numéro fixe n'a pas de sens pour le consommateur sans l'établissement préalable et coordonné de l'offre de service de son nouvel opérateur.

Par ailleurs, il est important de signaler que les opérateurs fixes ne se connaissent pas toujours, du fait de leur hétérogénéité avec des opérateurs généralistes ou très spécialisés selon le marché visé, ainsi que de leur nombre important. C'est une des raisons pour lesquelles, la présente consultation publique doit permettre à l'Autorité de s'adresser à l'ensemble des opérateurs fixes concernés par la portabilité des numéros fixes.

Enfin, cette dimension propre à la portabilité des numéros fixes doit être intégrée dans la réflexion menée par l'Autorité auprès des acteurs, dans la mesure où certains objectifs de long terme ne sont pas atteignables à courte échéance.

I.B.3. L'évolution des modalités d'acheminement des communications à destination des numéros portés

La portabilité du numéro permet notamment à l'abonné de recevoir ses communications sur le même numéro lorsqu'il change d'opérateur. L'acheminement des communications à destination des numéros portés constitue une problématique technique des opérateurs, que ceux-ci soient impliqués dans l'opération de portage du numéro ou simplement à l'origine de communications à destination des numéros portés.

Les opérateurs disposent de deux mécanismes pour assurer l'acheminement des communications à destination des numéros fixes : le « routage indirect » transitant par l'opérateur attributaire du numéro ou le « routage direct » à destination de l'opérateur receveur.

Lors de sa création, la portabilité des numéros fixes s'est basée sur l'acheminement indirect via l'opérateur attributaire du numéro, du fait du mode de gestion de l'acheminement par bloc de numérotation des réseaux fixes en technologie commutée et de la méconnaissance des informations relatives aux numéros portés. En cas de portabilité du numéro, seuls trois opérateurs ont connaissance

de la demande : l'opérateur receveur en tant que nouvel opérateur de l'abonné, l'opérateur donneur en tant qu'ancien opérateur de l'abonné et l'opérateur attributaire du numéro qui assure l'acheminement des communications à destination du nouvel opérateur, pour le compte des opérateurs tiers. Les opérateurs tiers assurent en général l'acheminement des communications à destination des numéros fixes via l'opérateur attributaire, sans se soucier de savoir si le numéro est porté ou non.

Les coûts liés à la prestation de routage indirect ou réacheminement assurée par l'opérateur attributaire et la dépendance vis-à-vis de l'opérateur attributaire, en matière de qualité de l'acheminement des communications à destination des numéros portés (même plusieurs années après le portage du numéro) conduisent les opérateurs à développer des solutions de routage direct, reposant sur l'interrogation à chaque appel (ou pour une partie des appels) d'une base de données interne des numéros portés permettant l'identification de l'équipement de commutation ou de routage de l'opérateur receveur. Le développement du routage direct à destination des numéros portés est facilité par la mise à disposition des informations relatives aux numéros portés (notamment le préfixe de portabilité), par le biais de systèmes d'information communs aux opérateurs.

L'Autorité considère que le routage direct des communications à destination des numéros portés doit se généraliser à long terme notamment du fait de la dépendance actuelle vis-à-vis de la qualité et de la pérennité du réseau des opérateurs attributaires, lesquels sont d'une part très nombreux sur le marché et d'autre part peu incités à assurer le bon acheminement des communications vers leurs anciens abonnés. A moyen terme et de manière transitoire, les opérateurs sont cependant libres de leur mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés, dans la mesure où ils assurent la même qualité de service pour les communications à destination des numéros, qu'ils soient portés ou non portés, fixes ou mobiles.

I.B.4. Le bilan des travaux multi-opérateurs

Depuis le mois de novembre 2006, d'importants travaux ont été menés par les opérateurs fixes sous l'égide de l'Autorité, en vue d'améliorer les processus opérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes et notamment l'échange des informations nécessaires au bon acheminement des communications à destination des numéros fixes portés.

Dans ce cadre, les travaux qui ont été menés ont fait l'objet d'une organisation sous la dénomination « groupe portabilité fixe » (« GPF »), scindée en plusieurs groupes de travail, organisés autour d'un organe de pilotage des travaux présidé par l'Autorité (« Commission GPF »). Les sous-groupes de travail ont été organisés selon les missions suivantes :

- un sous-groupe « processus court terme avec France Télécom » visant à l'amélioration des processus de portabilité avec l'opérateur historique, notamment en ce qui concerne la portabilité des abonnés entreprise ;
- un sous-groupe « processus inter-opérateurs » visant à l'amélioration et l'automatisation des processus inter-opérateurs de façon symétrique ;
- un sous-groupe « acheminement » : veillant au développement du « routage direct » des communications à destination des numéros fixes portés.

Le sous-groupe de travail « processus court terme avec France Télécom » a été intégré fin 2007 au sous-groupe de travail « processus inter-opérateurs », suite au traitement des problématiques spécifiques à la portabilité entreprise, en matière de flexibilité de mise en œuvre et de fiabilisation des informations relatives à l'abonné entre les opérateurs concernés. Les travaux concernant les processus inter-opérateurs se poursuivent à présent dans une démarche de symétrie et d'automatisation globale des échanges entre les opérateurs fixes.

En parallèle des travaux organisés par l'Autorité, les opérateurs fixes ont poursuivi la démarche du sous-groupe de travail « acheminement » au sein de l'Association Française des Opérateurs de Réseaux et Services de Télécommunication (AFORST) puis au sein de la Fédération Française des Télécommunications et des Communications Electroniques (FFTCE), conduisant à la création en

janvier 2009 de l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes (APNF). Cette entité commune, destinée aux opérateurs, a pour objet la construction et la mise à disposition de ses membres d'un système d'information centralisé, comprenant notamment une base de données commune des numéros fixes portés. Ce référentiel commun permettra la mise à disposition des informations nécessaires au routage direct des communications à destination des numéros fixes portés. L'APNF, à l'instar du GIE EGP mobile, pourrait être amenée par ailleurs à faciliter la gestion des flux d'information inter-opérateurs, en matière de processus de portabilité et de facturation.

C'est pourquoi il appartient désormais à l'Autorité de préciser, au vu de l'avancée importante des travaux menés jusqu'à présent, les obligations qui seraient définies dans une décision relative aux modalités de la portabilité des numéros fixes et l'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

L'Autorité propose tout d'abord de préciser, conformément à l'article D. 406-18 II. du CPCE, les obligations des opérateurs fixes concernant les modalités de la portabilité des numéros fixes, lesquelles seraient de deux natures :

- les obligations individuelles opposables à chaque opérateur fixe, relatives notamment à l'information de l'abonné sur les modalités et les conséquences de la conservation du numéro ;
- les obligations régissant les relations inter-opérateurs, relatives notamment aux délais de transmission entre les opérateurs des informations nécessaires au traitement de la demande de portabilité, aux délais de mise en œuvre et au délai maximum d'interruption de service pour l'abonné.

L'Autorité envisage par ailleurs de nouvelles obligations aux opérateurs concernant l'acheminement des communications à destination des numéros portés :

- les opérateurs receveurs de numéros fixes portés seraient amenés à mettre à disposition par anticipation les informations relatives à l'acheminement des numéros fixes portés vers leur réseau ;
- les opérateurs de communications électroniques, fixes et mobiles, auraient l'obligation d'assurer la qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

L'Autorité s'inscrit dans une démarche de cohérence avec les travaux qui ont été menés avec les acteurs au sein du « GPF », pour notamment permettre à ces derniers de lancer les investissements et les développements techniques nécessaires à la mise en œuvre de l'entité commune.

La décision qui résultera de ce processus de consultation publique pourrait entrer en vigueur à compter de sa publication au *Journal officiel* de la République française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques, dans la mesure où elles viendraient préciser des obligations qui sont déjà en vigueur. Les nouvelles obligations envisagées pourraient quant à elles entrer en vigueur le [1^{er} janvier 2010]. Cette date serait conforme aux prescriptions des dispositions réglementaires en matière de portabilité des numéros fixes et serait compatible avec les délais de développements nécessaires dans les réseaux des opérateurs et au sein de l'entité commune.

II. La portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés

Les parties ci-après ont pour objet d'explicitier le fonctionnement de la portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés. Cette description porte d'une part sur le parcours client et d'autre part sur les modalités relatives au traitement de la demande de conservation du numéro du point de vue de l'abonné.

L'Autorité envisage de préciser les obligations individuelles qui pourraient être imposées aux opérateurs en matière d'information préalable de l'abonné relative aux durées minimales d'engagement et à l'identification de l'installation de l'abonné. Elle considère également les obligations envisagées quant à l'information par l'opérateur receveur des modalités de traitement de la demande de portabilité et ses conséquences, notamment sur le contrat avec l'opérateur donneur.

II.A. Description du parcours client

Du point de vue de l'abonné, le processus de portabilité fixe correspond à trois étapes distinctes que sont :

- la souscription à l'offre de services de communications électroniques d'un opérateur fixe avec demande de conservation du numéro fixe ;
- le suivi de la demande et notamment la confirmation de la validité de la demande ;
- le portage (« bascule ») correspondant à l'ouverture de l'offre de service chez l'opérateur receveur, à la résiliation du contrat de l'opérateur donneur en ce qu'il concerne le numéro porté et à la prise en compte de ce portage par les opérateurs concernés par l'opération de portage et les opérateurs tiers.

II.A.1. La souscription à une offre avec demande de portabilité

Lors d'une souscription à une offre de service auprès d'un opérateur receveur, l'abonné fixe présente concomitamment une demande de portabilité du numéro dans les formes précisées par le nouvel opérateur. Après avoir été informé par l'opérateur receveur des conséquences de sa demande de portabilité et des modalités d'acceptation de celle-ci, l'abonné mandate son nouvel opérateur pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité en son nom et pour son compte, notamment auprès de l'opérateur donneur. Par la même, l'opérateur receveur devient le seul interlocuteur de l'abonné concernant sa demande de conservation du numéro, au même titre qu'en ce qui concerne la souscription à son offre de service.

II.A.2. Le suivi de la demande de conservation du numéro fixe

Suite à la souscription avec demande de portabilité de l'abonné, deux situations peuvent se présenter en fonction de « l'éligibilité » ou non de la demande. En effet, l'opérateur receveur doit vérifier la capacité de l'abonné à demander la portabilité, puis envoie la demande de portabilité à l'opérateur donneur, afin que ce dernier complète la vérification des conditions d'éligibilité de la demande. Les opérateurs doivent ainsi contrôler notamment que le demandeur de la conservation d'un ou plusieurs numéros fixes, est bien le titulaire du contrat associé au(x) numéro(s) et, que ceux-ci sont actifs le jour du portage.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur. Si l'ensemble des critères d'éligibilité est respecté, l'opérateur receveur finalise la demande de l'abonné en lui indiquant, dans les meilleurs délais, la date et la plage horaire auxquelles le portage sera réalisé et ce, conformément aux dispositions légales relatives au délai maximum de dix jours calendaires, sauf si l'abonné indique à l'opérateur receveur un délai supérieur (par exemple, en cas de date de mise en œuvre correspondant à la fin du délai contractuel d'engagement du contrat de l'abonné auprès de son opérateur donneur). Par ailleurs, si les dispositions

du code de la consommation en matière de droit de rétractation ou de renonciation sont applicables, le délai maximum de dix jours précité ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit. Cependant, dans le cas d'un abonné entreprise, ce délai de portage est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques sans conservation du numéro.

A l'inverse, si l'une des conditions d'éligibilité n'est pas remplie, l'opérateur donneur notifie l'opérateur receveur du motif de refus de la demande. L'abonné est informé par ce dernier dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre son numéro éligible à la portabilité.

II.A.3. Le jour du portage du numéro fixe

Le jour du portage effectif du numéro, l'abonné, après validation de l'établissement de sa nouvelle offre de service et le portage du numéro, est à même d'émettre depuis son numéro et de recevoir des appels sur ce même numéro.

La période d'interruption de service liée à la mise en œuvre de la conservation du numéro est définie comme la période pendant laquelle l'abonné ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants et sortants) que ce soit chez l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur, à partir de son numéro.

Sur ce point, l'Autorité souhaiterait que la durée d'interruption de service soit la plus courte possible pour les abonnés. C'est dans ce cadre que l'Autorité considère que la durée d'interruption de service liée à la mise en œuvre de la portabilité ne devrait pas dépasser *[quatre heures]* au moment du portage.

II.B. L'information de l'abonné par les opérateurs

Les travaux menés ainsi que l'expérience acquise par l'Autorité ont montré la nécessité pour l'abonné d'avoir une information aussi claire et précise que possible afin de pouvoir exercer son droit à la conservation du numéro ; ce qui doit se traduire par des dispositions spécifiques s'adressant à l'opérateur receveur d'une part et à l'opérateur donneur d'autre part.

II.B.1. L'information relative au droit à la conservation du numéro

Les opérateurs devraient mettre à disposition de leurs abonnés les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro en cas de changement d'opérateur. Ces informations devraient être transparentes et facilement accessibles quel que soit le mode de commercialisation choisi par les opérateurs pour la souscription à leurs offres de service de communications électroniques.

En tout état de cause, les opérateurs devraient rappeler à leur nouvel abonné son droit à la conservation du numéro au moment de la souscription à une offre de service. Cette information devrait être indispensable au moment de la souscription, étant donné qu'il n'est pas toujours possible de garantir la conservation d'un numéro, si la demande est présentée postérieurement à la souscription à l'offre de service du nouvel opérateur.

Par ailleurs, il est important de signaler qu'il n'est pas possible pour un abonné de conserver son numéro après la résiliation du contrat qui le lie à son opérateur en ce qu'il concerne le numéro, lorsque la résiliation est faite directement auprès de l'opérateur donneur. L'abonné perd alors son droit à la conservation du numéro, le numéro étant restitué par l'opérateur donneur à l'opérateur attributaire, lequel place le numéro en « quarantaine » pendant une période de six mois en général.

Le principe du simple guichet consiste précisément à faciliter les démarches d'un abonné qui souhaiterait changer d'opérateur tout en conservant son numéro, en s'adressant directement à son

nouvel opérateur, pour l'ensemble des démarches relative à la conservation du numéro et à la résiliation du contrat avec l'ancien opérateur, en ce qu'il concerne le numéro.

II.B.2. L'information relative à la durée d'engagement

La mise en œuvre d'un processus simple et rapide de portabilité pour l'abonné peut induire un risque de double engagement dans les cas où l'abonné n'aurait pas conscience d'être soumis à une durée minimale d'engagement contractuel auprès de son opérateur donneur au moment de sa souscription avec demande de conservation du numéro auprès de l'opérateur receveur. En effet, un abonné auquel les dispositions contractuelles relatives à la durée minimale d'engagement sont toujours opposables, se verra facturé lors de la résiliation de son contrat avec l'opérateur donneur les sommes dues au titre de ces dispositions. De la même manière, certaines dispositions contractuelles prévoient l'existence de pénalités en cas de résiliation du contrat, lesquelles sont parfois dépendantes de la durée d'engagement.

Dans ce cadre, il est important que l'abonné soit informé, au préalable à sa souscription (avec demande de portabilité) auprès de l'opérateur receveur, de la durée d'engagement éventuellement restante au titre de son contrat auprès de l'opérateur donneur. C'est la raison pour laquelle les opérateurs devraient mettre à disposition de leurs abonnés le cas échéant, en direct et sans la nécessité de passer par un service commercial, l'information relative à la date de fin de la durée minimale d'engagement, lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné à l'opérateur inclut une telle clause et que celle-ci n'est pas échue. Cette information serait mise à disposition conformément à l'article L. 121-84-3 du code de la consommation lorsque celui-ci s'applique ou sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent. Cette information devrait être gratuite pour l'abonné.

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement et ses modalités de mise en œuvre.

II.B.3. L'information relative à l'identification de l'installation

L'opérateur receveur peut être amené dans le cadre d'une demande de portabilité à devoir valider les informations relatives au contrat qui lie l'abonné à son opérateur concernant le numéro à conserver et notamment les informations permettant l'identification de son installation. Ainsi pour un abonné grand public, l'identification d'une ligne dégroupée par exemple pourra être distincte du numéro de téléphone de l'abonné objet de la demande de portabilité et cependant être nécessaire à l'opérateur receveur pour le traitement de la souscription d'une offre de service basée sur cette même installation, avec conservation du numéro. Dans le cas d'un abonné entreprise, l'identification de l'installation doit notamment permettre à l'opérateur receveur de fiabiliser les informations relatives aux numéros qui ont été affectées à l'abonné par l'opérateur donneur, en particulier la liste exhaustive des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) rattachées au numéro d'identification de l'installation (tête de ligne ou NDI).

C'est la raison pour laquelle les opérateurs devraient mettre à disposition de leurs abonnés le cas échéant, en direct et sans la nécessité de passer par un service commercial, l'information relative à l'identification de leur installation.

En tout état de cause, ces informations devraient pouvoir être accessibles gratuitement par l'abonné ou par le biais de l'opérateur receveur lorsque celui-ci en fait la demande dans le cadre d'une demande ferme de conservation du numéro. Ces informations devraient être mises à disposition gratuitement et dans des délais raisonnables (en général en même temps que la confirmation de l'éligibilité de la demande) et compatibles avec les délais maximums de mise en œuvre de la portabilité du numéro. Les opérateurs pourraient être amenés à prévoir dans leurs conventions des pénalités en cas de mise à disposition de ces informations, et que celle-ci n'est pas suivie d'un portage effectif.

Q.2 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition d'information relative à l'identification de l'installation et ses modalités de mise en œuvre.

II.C. L'information par l'opérateur receveur au moment de la souscription à une offre de service avec demande de conservation du numéro

II.C.1. L'information sur les conséquences du portage

La résiliation « automatique » du contrat avec l'opérateur donneur

L'opérateur receveur qui reçoit une demande de souscription avec conservation du numéro de la part d'un abonné devrait préciser à celui-ci avant acceptation de la demande de conservation, que la portabilité entraîne la résiliation « automatique » du contrat en cours avec son opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande.

Dans le cas d'un abonné entreprise, la portabilité d'une partie des numéros ne conduit pas toujours à la résiliation complète du contrat, mais uniquement de la partie du contrat portant sur le service associé au numéro porté ; c'est notamment le cas de la portabilité des numéros de services à valeur ajoutée (numéros du service accueil d'une entreprise par exemple) lorsque le contrat avec l'opérateur porte aussi sur d'autres services et/ou numéros.

Par ailleurs, il est nécessaire que l'abonné soit au fait des conséquences potentielles de la résiliation de son contrat en ce qu'il concerne le numéro porté.

Le risque de double facturation

La résiliation du contrat de fourniture de services de communications électroniques, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté, prend effet avec le portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Ainsi, un abonné est autorisé à résilier son contrat avec l'opérateur donneur par le biais de la demande de portabilité formulée lors de la souscription à une offre d'un autre opérateur même si le délai d'engagement avec son opérateur court toujours. Cependant la résiliation d'un contrat au travers d'une demande de portabilité ne soustrait pas l'abonné à ses engagements contractuels éventuels. L'opérateur receveur devrait donc d'informer l'abonné qui souhaite souscrire à une offre avec conservation du numéro des risques potentiels de résiliation avant la fin des délais minimums d'engagement avec son opérateur, afin de limiter le risque de double facturation pour un seul service rendu ou de pénalités en cas de résiliation anticipée.

La portabilité du numéro ne signifie pas la conservation des services

La demande de portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et non pas des services dont bénéficiait l'abonné auprès de son opérateur donneur et associés au numéro. Ainsi, la portabilité d'un numéro fixe n'entraîne pas pour l'opérateur receveur l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont bénéficiait l'abonné auprès de l'opérateur donneur. L'opérateur receveur devrait donc informer son abonné que la conservation du numéro ne porte que sur le maintien du numéro et ne constitue en aucun cas une conservation « automatique » des services dont l'abonné disposait jusqu'à présent, en particulier en ce qui concerne son inscription dans l'annuaire (présence sur liste rouge par exemple).

Les demandes éventuelles liées aux services doivent être traitées dans le cadre de la souscription à l'offre de service du nouvel opérateur et non pas dans le cadre de la conservation du numéro.

Par ailleurs, lorsque l'opérateur receveur offre ses services sous plusieurs formules de contrat, il ne peut pas non plus subordonner le portage d'un numéro à l'obligation pour l'abonné de souscrire à la même formule de contrat que celle souscrite auprès de l'opérateur donneur.

La conservation du numéro est en effet indépendante de l'offre de service proposée par l'opérateur receveur.

II.C.2. L'information sur les critères d'éligibilité de la demande

Tout abonné fixe peut, en principe, changer d'opérateur en conservant son numéro. Il convient toutefois de prendre en compte certaines situations pour lesquelles la portabilité n'est pas envisageable. Dans ce cadre, les clauses d'inéligibilité à la portabilité des numéros peuvent être invoquées par un opérateur pour refuser une demande de conservation d'un numéro faite par un abonné. L'Autorité a cependant eu le souci de permettre au plus grand nombre d'abonnés d'avoir la capacité de porter son numéro fixe, en limitant strictement les causes de refus d'une demande de conservation formulée par un abonné.

La demande de conservation du numéro fixe d'un abonné ne peut être refusée que dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- numéro fixe inactif au jour du portage ;
- numéro fixe faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

Le titulaire de la demande de portabilité

En simple guichet, c'est l'opérateur receveur qui a la responsabilité devant le demandeur d'une portabilité de mener à bien l'ensemble des actes administratifs nécessaires en son nom et pour son compte. Dans ce cadre, il a légitimité à vérifier si la demande présentée par l'abonné est valide, en particulier la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver son numéro.

Ainsi, seul le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande de portabilité, peut être amené à demander la conservation du numéro auprès de l'opérateur receveur. Il peut cependant mandater une autre personne pour demander la conservation du numéro en son nom et pour son compte.

Le respect des règles de gestion du plan national de numérotation

Bien que la conservation du numéro soit un droit de l'abonné, celui-ci n'est pas absolu dans la mesure où les opérateurs sont par ailleurs soumis à un certain nombre de règles, dont celles relatives à la gestion du plan national de numérotation, telles que définies par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.

Les opérateurs doivent en particulier garantir le respect des zones de numérotation élémentaire (ZNE) définies pour les numéros géographiques (numéros commençant par 01 à 05). Un abonné qui souhaite changer d'opérateur en conservant son numéro géographique tout en changeant de localisation géographique peut voir sa demande de conservation du numéro refusée, si le changement d'adresse conduit à un changement d'implantation géographique (de ZNE). Les opérateurs doivent par ailleurs s'assurer en amont qu'ils affectent à leur abonné des numéros leur permettant de respecter leurs

obligations en matière de règles de gestion du plan national de numérotation afin de ne pas les pénaliser au moment d'un changement d'opérateur avec conservation du numéro.

Cette contrainte n'existe pas pour les numéros non géographiques (numéros commençant par 09 ou 08) pour lesquels la conservation du numéro est possible lorsque l'abonné change d'opérateur et d'implantation géographique tout en demeurant en métropole, dans un même département ou collectivité d'outre-mer.

Ces contraintes sont cependant sans préjudice des décisions ultérieures de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.

Le critère de numéro inactif

Il a été porté une attention toute particulière sur le motif d'inéligibilité relatif au critère de numéro inactif, et notamment concernant :

- les numéros fixes d'abonnés en situation d'impayés ;
- les numéros fixes réservés ;
- les numéros fixes résiliés ou suspendus.

Numéros d'abonnés en situation d'impayés

Les numéros pour lesquels l'abonné se trouve en situation d'impayés vis-à-vis de son opérateur à la date de sa demande de conservation du numéro sont considérés comme éligibles à la portabilité. L'Autorité considère en effet que cette clause d'inéligibilité n'est pas opportune (cf. décision n°04-1126), dans la mesure où, conformément à l'article L. 44 du CPCE, la portabilité du numéro est un droit de l'abonné et ne peut être utilisée comme un moyen indirect de recouvrement de créances, dont le régime relève des dispositions du droit commun.

L'Autorité a déjà eu l'occasion de préciser que conformément aux textes en vigueur, le droit à la portabilité du numéro ne pouvait pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné et ne pourrait constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues.

Numéros réservés

Il s'agit des numéros fixes réservés à un abonné, dont l'usage a été « gelé » par l'opérateur donneur, afin d'être utilisés ultérieurement. Dans certains cas, ces numéros n'ont pas forcément été activés dans le réseau de l'opérateur donneur préalablement à la demande de portabilité. Ces numéros sont considérés comme éligibles à la portabilité. En effet, il est légitime que l'abonné entreprise puisse porter l'intégralité des numéros pour lesquels il a demandé une réservation, pratique courante sur le marché entreprise et qui garantit à l'abonné la possibilité d'ouvrir de nouveaux numéros (en général consécutifs à ceux qu'il utilise) en cas de besoin. L'abonné doit cependant veiller à ce que les numéros réservés soient rendus actifs par l'opérateur donneur avant la date du portage.

Numéros résiliés ou suspendus

L'Autorité considère qu'un numéro qui fait l'objet d'une demande de suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'abonné, ne doit pas être considéré comme inactif étant donné que ce dernier ne fait pas l'objet d'une interruption pérenne du service ni d'une résiliation et que ce numéro est toujours affecté à l'abonné. Il est donc important de ne pas créer une barrière artificielle à la portabilité dans ces circonstances.

Par ailleurs, les cas de suspension temporaire à l'initiative de l'opérateur sont en général liés à l'existence d'un litige (existence d'impayés notamment) entre l'opérateur et son abonné. L'Autorité a déjà eu l'occasion de préciser que conformément aux textes en vigueur, l'exercice du droit à la

portabilité du numéro ne pouvait pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné.

Cependant dans le cas particulier des numéros de services à valeur ajoutée⁴, tels que définis par les décisions de l'Autorité, les contrats des opérateurs prévoient parfois que l'opérateur donneur mette en œuvre la portabilité que pour le numéro dont le contrat, au jour de la réception de la demande pour son portage, ne fait l'objet d'aucune :

- procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;
- suspension suite à un non respect des recommandations déontologiques ;
- suspension suite à la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire.

Une demande de portabilité non encore exécutée

Un opérateur donneur peut être amené à refuser l'éligibilité d'une demande de portabilité lorsqu'une demande de portabilité concernant ce numéro est en cours de traitement et n'a toujours pas été mise en œuvre. Deux cas de figure peuvent être à l'origine d'une telle situation :

- l'opérateur receveur souhaite modifier le contenu d'une demande de portabilité sans annuler la demande de portabilité en cours ; les opérateurs prévoient généralement dans leurs modalités d'échange les procédures à suivre en cas de modification d'une demande de portabilité ;
- l'opérateur donneur reçoit une deuxième demande de portabilité sur le même numéro de la part d'un opérateur receveur différent du premier.

Dans ce deuxième cas de figure, les conventions des opérateurs peuvent prévoir le rejet de la demande de portabilité arrivée en deuxième par l'opérateur donneur. Cependant une demande de portabilité par un opérateur receveur ne doit en aucun cas être un moyen de « préempter » un abonné, dans la mesure où l'opérateur receveur engage sa responsabilité lorsqu'il envoie une demande de portabilité. En conséquence, bien qu'il est possible d'envoyer une demande de portabilité plus de dix jours avant la date de mise en œuvre souhaitée, il est souhaitable de prévoir dans les conventions opérateurs des délais maximums entre l'envoi d'une demande de portabilité et la mise en œuvre effective de la portabilité, sous réserve des reports éventuels. De la même manière, les opérateurs peuvent prévoir dans leurs systèmes d'échanges opérateurs les modalités d'annulation en cas de demande de portabilité non traitée au bout d'une certaine durée, afin de ne pas rendre inéligibles à la portabilité des numéros, pour des raisons techniques ou commerciales.

Q.3 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant les critères d'éligibilité d'une demande de portabilité et notamment le cas particulier des demandes relatives à des numéros de services à valeur ajoutée.

II.C.3. Les informations nécessaires au traitement d'une demande

Dans le cadre d'une demande de conservation du numéro, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de permettre la portabilité du numéro demandé et la résiliation du contrat existant auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté.

Le mandat de portabilité

Le mandat ou lettre d'autorisation correspond à une délégation de pouvoir donnée par l'abonné à l'opérateur receveur. Ce mandat précise la volonté non équivoque de la part de l'abonné de porter son numéro et de résilier son ancien contrat, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande. Il permet à l'opérateur receveur d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires auprès des opérateurs concernés les opérations permettant de porter un numéro de l'opérateur donneur vers son réseau, mais aussi de mettre fin au nom de l'abonné au contrat que celui-ci avait signé chez l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande.

⁴ Voir la partie III.D.1., relative à la validation de l'éligibilité de la demande par l'opérateur donneur

L'opérateur receveur est libre de la formalisation de la demande de conservation, celle-ci pouvant prendre différentes formes selon le mode de commercialisation de son offre de service, que ce soit par exemple sur un point de vente physique ou via Internet. Les opérateurs s'assurent cependant que leurs futurs abonnés sont en mesure de formuler leur demande de conservation du numéro au moment de la souscription à une offre de service, quelle que soit l'offre souscrite et quel que soit le mode de commercialisation utilisé.

Par ailleurs, l'opérateur receveur conserve dans tous les cas la responsabilité de l'identification du demandeur, lequel doit être le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté. Il doit par ailleurs s'assurer que le demandeur a pris connaissance des modalités et des conséquences de sa demande de conservation du numéro.

La mise en place de processus inter-opérateurs de plus en plus automatisés concernant la portabilité des numéros fixes a permis la simplification progressive des échanges d'informations entre les opérateurs concernés. Cependant, certaines campagnes de vente parfois trop agressives (ventes abusives) ont pu conduire par le passé au maintien de procédures plus lourdes permettant de vérifier le consentement de l'abonné, notamment sur le marché entreprise. En cas de doute sérieux concernant la véracité de la demande de portabilité ou suite à une réclamation de l'abonné, l'opérateur donneur peut être amené à demander un justificatif de la demande de l'abonné à l'opérateur receveur, dans les conditions prévues dans les conventions opérateurs, sans préjudice des délais de mise en œuvre de la portabilité. L'opérateur donneur ne peut cependant pas suspendre la validation de l'éligibilité de la demande à la transmission par l'opérateur receveur d'un justificatif prouvant le consentement de l'abonné.

L'Autorité considère cependant qu'il serait très complexe à courte échéance de mettre en œuvre un relevé d'identité opérateur (RIO) associé à chaque numéro fixe, dans la mesure où les opérateurs n'ont pas encore généralisé l'automatisation des processus de portabilité inter-opérateurs, contrairement aux opérateurs mobiles. Les opérateurs doivent néanmoins prévoir dans leurs conventions les modalités de contrôle et de sanction en cas de demandes de portabilité erronées ou abusives, ainsi que les modalités de rétablissement rapide du numéro en cas de portage erroné ou abusif.

L'Autorité estime cependant que l'automatisation croissante des processus de portabilité entre les opérateurs nécessitera à moyen terme la mise en place d'un dispositif de prévention, lequel consistera en la mise en place d'un relevé d'identité opérateur associé à chaque numéro fixe (ou tête de ligne). Ce « RIO fixe », similaire au « RIO mobile » dans son principe de sécurisation des demandes de portabilité, ne serait accessible que par le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro. En conséquence, l'Autorité invite les opérateurs à initier les études relatives à l'opportunité d'un tel dispositif qui vise à limiter les cas de portabilité à tort pour les consommateurs ; les modalités mise en œuvre de ce RIO pourraient être définies ultérieurement par l'Autorité.

Q.4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'opportunité de la mise en place à terme d'un relevé d'identité opérateur (RIO) associé aux numéros fixes, notamment en ce qui concerne son principe, son calendrier de mise en œuvre et ses modalités de mise à disposition auprès des abonnés.

Les autres informations nécessaires au traitement d'une demande de portabilité

L'opérateur receveur est susceptible de demander à son abonné d'autres éléments nécessaires au traitement de la demande de souscription à une offre de service avec conservation du numéro.

Ce point porte notamment sur les moyens permettant de vérifier le titulaire de la demande de conservation du numéro ou les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement de la demande de portabilité.

II.C.4. L'information sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité

L'opérateur receveur informe le demandeur de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif du numéro fixe, lequel intervient dans un délai maximum de dix jours calendaires, notamment en ce qui concerne les abonnés grand public. Pour les abonnés entreprise, ce délai est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation du numéro.

Des délais de mise en œuvre variés

En effet, la mise en œuvre de la portabilité est étroitement liée à l'établissement de l'accès au service de communications électroniques par l'opérateur receveur (voir annexe n°2). Les offres de service proposées par les opérateurs sont très variées selon le marché visé (grand public, entreprise) et selon le type d'accès proposé (création d'un support physique ou reprise du support physique existant). Cette diversité des offres des opérateurs conduisent à des délais variés de mise en œuvre de l'offre de service avec conservation du numéro, lesquels ne permettent pas toujours une communication auprès de l'abonné de la date et de l'heure exactes du portage.

Cas particulier du dégroupage avec portabilité

En cas de portage combiné avec un accès téléphonique en dégroupage total, le délai de mise en œuvre de la portabilité est largement conditionné par les délais de livraison de l'accès dégroupé. Actuellement dans le cas d'une commande de dégroupage avec portabilité sans création de ligne, France Télécom met en œuvre l'accès dégroupé dans un délai contractuel de sept jours ouvrés. France Télécom s'engage à effectuer dans 90% des cas la production de l'accès et la mise en œuvre de la portabilité dans la même journée. Les demandes sont traitées au fil de l'eau afin de réduire le délai de production ; l'opérateur receveur ne connaît pas précisément la date à laquelle l'accès dégroupé et la portabilité seront mis en œuvre par France Télécom. Cette date n'est connue par l'opérateur receveur qu'à réception du compte rendu de réalisation envoyé par France Télécom. Actuellement, le niveau d'automatisation des échanges entre les opérateurs est tel que le délai de livraison par France Télécom d'un accès téléphonique dégroupé avec conservation du numéro est en moyenne de trois jours ouvrés.

Ainsi le processus inter-opérateurs actuel fonctionne de la façon suivante :

- la demande d'éligibilité ne porte pas spécifiquement sur la portabilité, celle-ci étant effectuée en même temps que l'éligibilité de la demande d'accès dégroupé ;
- la réponse concernant l'éligibilité porte sur l'accès et la portabilité ;
- l'opérateur receveur ne donne pas de date précise pour effectuer la portabilité ; cette dernière est programmée « au plus tôt » par France Télécom après la création de l'accès dégroupé ;
- il n'y a pas de créneau horaire prédéfini pour mettre en œuvre la portabilité ; elle est activée par France Télécom le plus rapidement possible après la création de l'accès afin de minimiser le temps de coupure pour l'abonné ;
- le jour et le créneau horaire de création de l'accès dégroupé et de la portabilité ne sont pas fixés par l'opérateur receveur ni par l'abonné ; France Télécom s'engage à traiter la demande de l'opérateur receveur le plus rapidement possible dans les sept jours ouvrés qui suivent la demande.

Dans ce cas de figure, l'opérateur receveur doit faire ses meilleurs efforts pour informer le plus rapidement possible l'abonné de la mise en œuvre de son offre de service avec conservation du numéro.

Lorsque la mise en œuvre de l'offre d'accès dégroupé conduit à la création d'une nouvelle ligne, l'opérateur receveur est cependant en mesure d'informer dans les meilleurs délais son abonné de la date et la heure prévues du portage.

Il est par ailleurs important de noter que ces délais sont susceptibles d'évoluer avec l'automatisation croissante des systèmes d'information internes aux opérateurs et des processus d'échanges entre les opérateurs en ce qui concerne la production d'accès physique (cuivre, fibre, câble, etc.) et sa coordination avec la mise en œuvre de la portabilité.

Cas particulier de la portabilité entreprise

Les processus de portabilité pour les entreprises peuvent s'avérer quant à eux très complexes et sont en général traités de manière spécifique avec des délais pouvant être rallongés, sur une base de négociation entre les parties concernées (opérateurs receveur, donneur et attributaire), en accord avec l'abonné entreprise. Ainsi, la fenêtre de portage peut dans certains cas être fixée le soir ou le week-end, afin de minimiser l'impact sur l'activité de l'entreprise du changement d'opérateur avec conservation du numéro. Les processus automatisés sont alors abandonnés pour laisser place à une coordination en partie manuelle des opérations entre les opérateurs, par exemple par téléphone au moment du portage et éventuellement avec la présence physique dans les locaux de l'entreprise de l'opérateur receveur et/ou de l'installateur privé en charge de l'installation de l'abonné entreprise. Les processus en place pour la portabilité fixe des abonnés entreprise peuvent être très flexibles, avec la possibilité d'annuler ou de reporter les opérations dans une certaine mesure⁵ et de revenir à la situation précédente (« retour arrière ») en cas d'incident constaté suite à la mise en œuvre du portage.

L'opérateur receveur coordonne alors la mise en œuvre de la portabilité avec les opérateurs concernés et l'installateur privé, dans des délais validés en accord avec l'abonné entreprise. Ainsi le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques sans conservation du numéro, dans la mesure où l'abonné entreprise est informé dès la souscription à son offre des délais habituels de mise en œuvre de l'offre de service en l'absence de conservation du numéro et que ceux-ci ne sont pas remis en cause par la demande de conservation du numéro, mais coordonnés avec les délais propres à la mise en œuvre de la portabilité entre les opérateurs concernés, de telle manière que la durée d'interruption du service pour l'abonné entreprise lors du changement d'opérateur avec conservation du numéro, soit la plus courte possible.

Les diagrammes en annexe n°2 présentent les délais relatifs à la mise en œuvre de l'offre de service fixe par le nouvel opérateur en relation avec l'opérateur d'accès, les délais relatifs à la mise en œuvre de la portabilité du numéro avec l'opérateur donneur et la synchronisation entre livraison de l'accès et portabilité.

La durée d'interruption de service

Dans tous les cas de figure, l'opérateur receveur devrait informer son abonné que la durée d'interruption de service ne dépassera pas [quatre heures] au moment du portage. La période d'interruption de service est définie comme la période pendant laquelle l'abonné ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants et sortants) que ce soit chez l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur, en ce qu'ils concernent le numéro objet de la demande.

Q.5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne les délais de mise en œuvre de la portabilité et l'information de l'abonné relative à la date et l'heure du portage, notamment en ce qui concerne les abonnés entreprise.

Q.6 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité relative à la synchronisation entre l'établissement du service par l'opérateur receveur et le portage du numéro.

II.C.5. La facturation de l'abonné pour la prestation de portabilité

L'opérateur donneur ne peut en aucun cas facturer la conservation du numéro à l'abonné qui le quitte. Si, au moment de la portabilité effective du numéro, la période d'engagement n'est pas écoulée pour le contrat associé à ce numéro, l'opérateur donneur peut être amené à facturer le reste des sommes dues à

⁵ Selon les modalités prévues dans les conventions entre opérateurs.

l'abonné, dans le respect des dispositions légales en vigueur. Ceci ne correspond pas à un coût de portabilité mais est lié aux seuls engagements contractuels.

Seul l'opérateur receveur est susceptible de facturer son nouvel abonné pour la conservation de son numéro, cette facturation devant être d'un montant raisonnable, conformément à l'article L.44 du code des postes et des communications électroniques. Dans la pratique, pour des raisons commerciales, les opérateurs facturent rarement des frais de portabilité à leurs nouveaux abonnés, en particulier pour les abonnés grand public.

II.C.6. Modalités d'annulation de la demande de portabilité par l'abonné

L'abonné peut renoncer au changement d'opérateur avec demande de conservation du numéro dans la mesure où il bénéficie du délai légal de rétractation en matière de vente à distance ou par démarchage ; le délai de mise en œuvre de la portabilité court en effet à compter de l'expiration de ce délai légal de rétractation. Une fois ce délai écoulé, il est en général difficile d'annuler une demande de portabilité, en particulier pour les demandes formulées par des abonnés grand public, comme c'est le cas des demandes d'accès dégroupé avec conservation du numéro, lesquelles sont en grande partie automatisées. Les demandes de portabilité formulées par des abonnés entreprise peuvent en général être annulées par l'abonné, dans la mesure où l'annulation intervient dans des délais précis, lesquels sont précisés dans les conditions générales établies entre l'opérateur et l'abonné entreprise.

Dans tous les cas, l'abonné doit adresser sa demande d'annulation à l'opérateur receveur : en cohérence avec le principe de simple guichet, seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Si l'opérateur donneur reçoit une demande d'annulation de la part de son abonné, celle-ci devra être redirigée vers l'opérateur receveur ou l'abonné sera orienté vers l'opérateur receveur, lequel est seul à être en mesure d'annuler la demande.

En cas d'annulation de la demande de conservation du numéro par l'abonné, la demande de résiliation du contrat entre l'abonné et l'opérateur donneur est également annulée. L'abonné qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son opérateur sort du processus de portabilité en « simple guichet » pour entrer dans une relation de résiliation classique en l'absence de conservation du numéro directement auprès de son opérateur conformément aux conditions générales de vente.

L'opérateur receveur devrait quant à lui préciser à l'abonné l'impact sur la souscription de son nouveau contrat en cas d'annulation de la conservation du numéro de la part de l'abonné ou en cas d'absence d'éligibilité à la conservation du numéro par l'abonné. Ces conditions sont précisées dans les conditions générales de vente relatives aux modalités de portabilité des numéros fixes.

Q.7 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés.

III. La portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs

Cette partie vise à expliciter les processus entre les opérateurs relatifs à la portabilité des numéros fixes, d'une part les mécanismes mis en œuvre par les opérateurs concernés par une opération de portage et d'autre part, les modalités techniques de gestion des flux d'information relatifs à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

III.A. Les opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité

Les opérateurs concernés par une opération de portage sont le nouvel opérateur de l'abonné (opérateur receveur), l'ancien opérateur de l'abonné (opérateur donneur) et l'opérateur attributaire, lequel est attributaire de la ressource en numérotation (numéro ou ensemble de numéros), telle que définie par les décisions de l'Autorité en matière de gestion du plan national de numérotation et à laquelle appartient le ou les numéros faisant l'objet de la demande de portabilité.

Les conventions opérateurs en matière de portabilité des numéros fixes prévoient en général deux catégories de portabilité selon les opérateurs concernés par le traitement de la demande : il s'agit de la « portabilité directe » et de la « portabilité subséquente ».

Lors d'une « portabilité directe », deux opérateurs sont principalement impliqués dans l'opération de portage : le nouvel opérateur de l'abonné et son ancien opérateur, dans la mesure où les rôles d'opérateur attributaire et d'opérateur donneur sont en général assurés par le même opérateur. Ce type de portabilité concerne par exemple le cas où le numéro d'un abonné est porté pour la première fois d'un opérateur donneur (également attributaire du numéro) vers un opérateur receveur. Elle concerne également le cas où un abonné déciderait de quitter son dernier nouvel opérateur pour retourner chez son opérateur d'origine (l'opérateur attributaire) ; les opérateurs parlent alors de « portabilité directe réentrante ».

Lors d'une « portabilité subséquente », trois opérateurs sont *a minima* impliqués dans l'opération de portage, dans la mesure où l'opérateur donneur et l'opérateur receveur est toujours différent de l'opérateur attributaire. Ce cas de portabilité concerne tous les cas de portabilités consécutifs à une première portabilité sur un numéro, à l'exception de la portabilité réentrante vers l'opérateur attributaire.

Une « portabilité directe » peut cependant parfois distinguer dès le premier portage du numéro, l'opérateur donneur de l'opérateur attributaire, dans les cas particuliers de mise à disposition de ressources en numérotation d'un opérateur attributaire à un opérateur dépositaire, conformément aux décisions de l'Autorité relatives aux règles de gestion du plan national de numérotation. Dans ce cas précis, l'abonné ne connaît que son « opérateur commercial », lequel est également « opérateur donneur » du point de vue du traitement de demande de portabilité. Lorsque cet opérateur commercial fait appel à un « opérateur technique » pour la mise en œuvre opérationnelle de la portabilité pour son compte (l'opérateur technique pouvant être l'opérateur attributaire ou un opérateur tiers), l'opérateur donneur reste néanmoins chargé de la résiliation du contrat avec l'abonné, en ce qu'il concerne le numéro objet de la demande de portabilité. Le portage effectif du numéro ayant pour conséquence la résiliation du contrat associé auprès de l'opérateur donneur, il est indispensable que l'opérateur receveur s'adresse à l'opérateur commercial pour le traitement de la demande de portabilité. Un opérateur commercial qui s'appuierait sur un opérateur technique pour le traitement de la demande de portabilité, devrait donc s'assurer que les modalités de traitement de la demande lui permettent de respecter ses obligations en matière de portabilité. Il devrait notamment s'assurer que les opérateurs receveurs adressent correctement les demandes de portabilité le concernant, de manière transparente, indépendamment de son choix technique.

En cas de « portabilité subséquente », les opérateurs peuvent également faire appel à des opérateurs techniques pour la mise en œuvre du portage, dans la mesure où cette délégation est transparente vis-à-vis des autres opérateurs.

L'opérateur attributaire du numéro est quant à lui toujours le même pour un numéro fixe donné, indépendamment du nombre de portages réalisés.

L'Autorité considère que les obligations des opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes, s'appliquent aux opérateurs qui possèdent la relation commerciale avec l'abonné (opérateurs receveur et donneur), ainsi que l'opérateur attributaire du numéro ; ils peuvent cependant mandater tout ou partie de la mise en œuvre à des opérateurs tiers en leur nom et pour leur compte.

III.B. Les échanges inter-opérateurs

III.B.1. Le guichet unique opérateur pour le traitement de la portabilité

L'Autorité considère que les opérateurs fixes devraient mettre à la disposition des autres opérateurs les coordonnées de leur guichet unique destiné au traitement des demandes de portabilité des opérateurs. Ce guichet unique devrait permettre de centraliser l'ensemble des demandes de l'opérateur, quel que soit son rôle dans l'opération de portage : opérateur donneur, receveur, attributaire ou opérateur technique tenant l'un de ces rôles, au nom et pour le compte d'un autre opérateur. Les opérateurs peuvent néanmoins être amenés à spécialiser l'organisation relative au traitement des demandes de portabilité notamment en ce qui concerne la portabilité des numéros de services à valeur ajoutée, le service support en cas d'incident lié à l'acheminement des communications à destination des numéros portés, etc. Ces caractéristiques peuvent être précisées dans les conventions entre opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes. Dans la pratique, elles devraient être disponibles sur simple demande formulée par un opérateur ou par l'Autorité, même en l'absence de convention relative à la portabilité des numéros fixes.

III.B.2. La mise en place d'un processus commun aux opérateurs concernés

Dans le cadre du traitement d'une demande de portabilité, les opérateurs concernés devraient communiquer selon un protocole commun afin de réaliser les opérations de portage dans les meilleures conditions. Ces processus sont actuellement gérés de manière bilatérale par les opérateurs fixes, par le biais d'échanges manuels (fax, courriel) ou automatisés (interfaces informatiques) ; ils devraient progressivement être rendus symétriques et communs à toutes les parties impliquées dans l'opération de portage. Ces échanges doivent permettre le traitement de la demande de portabilité et son suivi jusqu'au portage effectif du numéro ; ils peuvent prévoir notamment l'envoi de comptes rendus de réalisation tout au long des différentes étapes de mise en œuvre de la portabilité.

A cette fin, les travaux du « GPF » ont permis de constater que chaque opérateur concerné par une demande de portabilité doit respecter des délais maximums en ce qui concerne les échanges inter-opérateurs et ce, afin de permettre de satisfaire le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité précédemment cité. Les conventions opérateurs prévoient par ailleurs les modalités relatives à la parution du numéro de l'abonné à l'annuaire universel, et permettant d'assurer le recouvrement de la parution du numéro entre les opérateurs donneur et receveur.

L'Autorité invite les opérateurs à prévoir les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et la validation des processus inter-opérateurs pour le traitement des demandes, préalablement à toute demande de portabilité formulée par un abonné, notamment en ce qui concerne la création des acheminements à destination de l'opérateur receveur. Cependant, l'absence de convention de portabilité entre les opérateurs ne saurait être invoquée par l'une ou l'autre des parties pour refuser le traitement d'une demande de portabilité.

Par ailleurs, les opérateurs sont encouragés à développer des interfaces techniques communes à l'ensemble des opérateurs et entièrement automatisées, similaires dans le principe au mode de gestion choisi par les opérateurs mobiles dans le cadre du traitement des demandes de portabilité des numéros mobiles.

Q.8 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la description des opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité.

Q.9 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les échanges entre les opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portabilité des numéros fixes et notamment, la mise à disposition des coordonnées du guichet unique opérateur.

III.C. Le lancement de la demande de portabilité par l'opérateur receveur

III.C.1. Les informations nécessaires au traitement de la demande

L'opérateur receveur envoie à l'opérateur donneur, les informations nécessaires au traitement de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné. Ces informations, nécessaires au traitement de la demande de l'abonné par l'opérateur donneur, sont :

- le (ou les) numéro(s) fixe(s), objet(s) de la demande de portabilité ;
- les informations nécessaires à l'identification du titulaire du contrat associé au(x) numéro(s) ;
- la date et l'heure souhaitées pour la réalisation du portage du numéro, lesquelles tiennent compte des délais en vigueur relatifs à la mise en œuvre de la portabilité et ont été convenues avec l'abonné ;
- les autres informations éventuelles nécessaires au traitement de la demande de souscription avec conservation du numéro.

L'opérateur receveur peut par ailleurs être amené à préciser s'il souhaite valider les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné, lorsque celles-ci sont nécessaires au traitement de la demande de souscription de la demande avec conservation du numéro. En ce qui concerne un abonné grand public, cette information permettrait l'identification de la ligne fixe associée au numéro fixe objet de la demande ; cette information étant parfois nécessaire lorsque l'offre de service de l'opérateur receveur est basée sur le même support physique⁶ que l'offre de service proposée par l'opérateur donneur et que le numéro à porter ne permet pas, seul, l'identification de l'installation.

Dans le cas d'un abonné entreprise, l'information relative à l'identification de l'installation porte notamment sur la liste exhaustive des numéros fixes qui lui ont été affectés dans le cadre de son contrat auprès de l'opérateur donneur. Elle requiert la validation des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au numéro d'identification de l'installation de l'abonné entreprise (NDI), que les numéros fixes affectés à l'abonné soient actifs ou réservés dans le réseau de l'opérateur donneur. Ces informations doivent permettre aux opérateurs concernés de fiabiliser le traitement des demandes de portabilité des abonnés entreprise dans les meilleures conditions, tout en respectant les délais de mise en œuvre du portage. Les opérateurs pourraient prévoir dans leurs conventions les modalités pratiques d'échanges de l'information liée à l'installation de l'abonné, dans le cadre d'une demande de portabilité ; ces informations devraient être disponibles gratuitement. Elles pourraient également préciser des pénalités, dans le cas où la demande de fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné ne serait pas suivie d'une commande ferme de portabilité.

Q.10 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités d'échanges entre opérateurs relatifs à l'identification de l'installation dans le cas d'un abonné grand public et dans le cas d'un abonné entreprise

III.C.2. Le traitement d'une demande de « portabilité partielle »

⁶ En cas de portabilité suite au déménagement de l'abonné, l'information permettant l'identification de la nouvelle installation pourra ainsi être nécessaire au traitement de la demande par le nouvel opérateur.

L'Autorité rappelle que l'article L.44 du CPCE donne le droit à l'abonné de porter un ou plusieurs numéros. Ce dispositif concerne en particulier les abonnés entreprise, lesquels sont susceptibles de vouloir maintenir une partie de leur installation et de leurs numéros auprès de leur opérateur, tout en souscrivant à l'offre d'un nouvel opérateur avec conservation d'une autre partie de leurs numéros.

La « portabilité partielle » des numéros est considérée comme une exception au principe de simple guichet propre à la portabilité des numéros fixes, dans la mesure où elle nécessite un copilotage des relations avec l'abonné conjointement par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur. En effet, si l'abonné souhaite maintenir une partie de son installation avec son opérateur, l'opérateur receveur n'est pas en mesure de traiter lui-même les modifications contractuelles et techniques relatives à l'installation restante pour le compte de l'opérateur donneur.

Dans le cadre des travaux inter-opérateurs relatifs aux processus de portabilité des abonnés entreprise, sous l'égide de l'Autorité, les opérateurs ont validé le processus pour le traitement de la portabilité partielle des numéros suite à des expérimentations réalisées au cours de l'année 2008. Les opérateurs ont ainsi validé une organisation en « mode projet » qui requiert une étude approfondie de la part de l'opérateur receveur de la demande particulière de l'abonné entreprise, préalable au lancement de la demande de portabilité partielle auprès de l'opérateur donneur. L'organisation en mode projet permet d'une part, à l'opérateur receveur de coordonner avec les opérateurs concernés la mise en œuvre de la nouvelle offre de service avec conservation d'une partie des numéros et d'autre part, à l'opérateur donneur de réaliser les modifications nécessaires au maintien de l'autre partie des numéros, en coordination étroite avec l'opérateur receveur et l'abonné entreprise. En conséquence, le traitement d'une demande de portabilité partielle peut entraîner un délai plus long de mise en œuvre par rapport aux délais habituels relatifs à la mise en œuvre de la portabilité, en particulier lorsque la demande de portabilité partielle concerne le numéro, tête de ligne de l'installation (NDI). Ce délai de traitement de la demande est cependant validé en concertation avec l'abonné entreprise.

Les informations relatives à l'identification de l'installation de l'abonné entreprise devraient en l'occurrence faciliter le traitement d'une demande de portabilité partielle des numéros de l'abonné, dans la mesure où l'opérateur receveur aurait besoin de valider avec l'abonné entreprise, les numéros qui devraient être conservés lors du passage à la nouvelle offre de service. Les opérateurs devraient prévoir dans leurs conventions les modalités de fonctionnement de la portabilité partielle.

Q.11 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modalité de la portabilité partielle concernant un abonné entreprise.

Q.12 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la capacité des opérateurs à traiter une demande de portabilité partielle d'un abonné grand public, en tant qu'opérateur donneur et en tant qu'opérateur receveur, mais également leur capacité à conserver plusieurs numéros pour un même abonné grand public.

III.C.3. Les délais de transmission de la demande de portabilité

Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe et lorsque la date souhaitée de mise en œuvre de la portabilité par l'abonné est inférieure ou égale à dix jours calendaires, l'opérateur receveur devrait transmettre à l'opérateur donneur les informations nécessaires au traitement de la demande dans les meilleurs délais et *[au plus tard cinq jours ouvrés avant la date convenue de portabilité]* pour les abonnés grand public et *[au plus tard sept jours ouvrés avant la date convenue de portabilité]* pour les abonnés entreprise.

En cas de portabilité subséquente, pour laquelle l'opérateur attributaire est distinct de l'opérateur donneur et de l'opérateur receveur, l'opérateur receveur devrait transmettre également les informations relatives au traitement de la demande à l'opérateur attributaire, dans les mêmes délais qu'auprès de l'opérateur donneur.

Lorsque le délai de mise en œuvre de la portabilité souhaitée par l'abonné est supérieur à dix jours, l'opérateur receveur devrait informer les parties concernées dans les délais prévus dans les conventions opérateurs, lesquelles pourraient prévoir des délais maximums entre le dépôt de la demande de portabilité et la date souhaitée de portabilité, afin d'éviter la « préemption » éventuelle de clients par des opérateurs.

Q.13 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les délais liés à la transmission par l'opérateur receveur aux opérateurs concernés des informations nécessaires au traitement de la demande, en ce qui concerne un abonné grand public et un abonné entreprise.

III.D. La validation de la demande par l'opérateur donneur

III.D.1. La validation de l'éligibilité de la demande de portabilité

Les opérateurs directement concernés par le processus de portabilité peuvent potentiellement refuser une demande de portabilité. Toutefois, il est nécessaire que des règles claires et communes à l'ensemble des opérateurs soient précisées en ce qui concerne les critères d'inéligibilité d'une demande de portabilité formulée par un abonné.

L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom et pour le compte de l'abonné fixe que dans les cas suivants :

- les données transmises sont incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- le numéro fixe est inactif au jour du portage: la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- le numéro fixe fait déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

Par ailleurs, l'opérateur donneur peut être amené à refuser une demande dans des cas très particuliers, après accord avec l'opérateur receveur, notamment lorsque la demande concerne :

- un numéro technique associé à un numéro de service à valeur ajoutée : il s'agit en général du numéro géographique traduit et utilisé en interne au réseau de l'opérateur dans le cadre des services à valeur ajoutée (SVA). Celui-ci n'est en général pas connu de l'abonné et ne lui est pas contractuellement « affecté », contrairement au numéro de services à valeur ajoutée (numéros longs en 08 ou numéros courts de type 3BPQ) ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une suspension suite à un non respect des recommandations déontologiques ;
- un numéro de service à valeur ajoutée concerné par une suspension suite à la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire ;
- un numéro lié à un abonnement temporaire : il s'agit d'un numéro affecté à l'abonné pour une durée déterminée ; par exemple dans le cadre d'un service de téléconférence, un numéro peut être « affecté » à divers abonnés pendant l'usage du service sur une période déterminée.

Lorsqu'il refuse une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique de manière claire et précise à l'opérateur receveur le motif sur lequel il fonde son refus.

L'Autorité souhaite par ailleurs rappeler que les causes ci-dessous par exemple ne peuvent pas être invoquées par un opérateur donneur pour déclarer inéligible une demande de portabilité formulée par un opérateur receveur au nom et pour le compte d'un abonné :

- l'existence de créances ou de contentieux avec l'abonné ;
- une demande de portabilité partielle des numéros ;
- l'absence de transmission du mandat de portabilité par l'opérateur receveur.

III.D.2. La validation de la date convenue de portabilité

En cas de réponse positive relative à l'éligibilité de la demande par l'opérateur donneur, celui-ci confirme également à l'opérateur receveur la date et l'heure convenue pour le portage du numéro. L'opérateur receveur se charge ensuite de confirmer et de coordonner avec l'opérateur attributaire la date et l'heure convenue pour le portage du numéro.

L'opérateur donneur peut néanmoins demander une modification de la date et heure souhaitées par l'opérateur receveur pour le portage du numéro, dans la mesure où il ne remet pas en cause l'éligibilité de la demande et vise avant tout à faciliter le bon déroulement de la portabilité entre les parties concernées ; les causes de modification sont en général de nature technique :

- le non respect d'un délai minimum pour la mise en œuvre de la portabilité ; dans ce cas de figure, l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut demander une modification de la date et heure convenue pour le portage du numéro, dans le respect du délai maximum de dix jours calendaires, sauf demande expresse de l'abonné ;
- un jour et une heure de portabilité demandés par l'opérateur receveur non prévus ; l'opérateur donneur ne rejette pas la demande mais peut proposer de nouvelles date et heure pour le portage du numéro, compatibles avec les créneaux prévus dans la convention entre opérateurs, dans la mesure où elles respectent le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité.

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

De la même manière, lorsque la portabilité concerne un opérateur attributaire distinct de l'opérateur donneur, l'attributaire n'est pas en mesure de refuser la mise en œuvre d'une demande de portabilité. Cependant son rôle majeur dans l'acheminement des communications à destination de l'opérateur receveur nécessite son action aux dates et heures convenues de portabilité entre les opérateurs receveur et donneur. C'est la raison pour laquelle, l'opérateur attributaire peut être amené à proposer des dates et heures différentes, dans la mesure où elles sont compatibles avec les créneaux prévus dans les conventions des opérateurs et sont validées conjointement avec les opérateurs receveur et donneur. La marge de manœuvre des opérateurs donneur et attributaire est cependant limitée, dans la mesure où les dates et heures convenues pour le portage du numéro se doivent de respecter le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité.

Par ailleurs, les opérateurs concernés par une opération de portage peuvent convenir de créneaux exceptionnels pour la mise en œuvre de la portabilité pour les abonnés entreprise, lorsqu'elle concerne un nombre important de numéros à porter, des sites sensibles (hôpitaux, sites sécurisés, etc.) ou des installations générant un fort trafic. Ce type de portabilité peut entraîner un rallongement des délais de mise en œuvre, dans la mesure où l'opérateur receveur dispose de l'accord exprès de l'abonné.

Enfin, les opérateurs concernés devraient être amenés à communiquer selon un système d'échanges symétriques et communs, dont la finalité est de permettre le traitement de la demande dans les meilleures conditions. Ainsi, en cas de non conformité au processus d'échanges convenu entre les parties concernées, les parties concernées ne peuvent pas rejeter la demande mais se doivent de faire leurs meilleurs efforts afin de respecter les modalités d'échanges précisées dans les conventions opérateurs en matière de portabilité des numéros fixes. De la même manière, si l'opérateur receveur n'a pas préalablement à la demande de portabilité, demandé l'ouverture du préfixe de portabilité auprès de l'opérateur attributaire (notamment) pour l'acheminement des communications à destination des numéros portés vers son réseau, les délais de mise en œuvre de la portabilité sont susceptibles d'être rallongés par rapport aux délais maximums pour le traitement d'une demande.

III.D.3. Les délais de transmission de la réponse

Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur devrait confirmer l'éligibilité et la date convenue de portabilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et *[au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande]* pour les abonnés grand public et *[au plus tard dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande]* pour les abonnés entreprise.

Q.14 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités de validation de la demande de portabilité par l'opérateur donneur, notamment en ce qui concerne les délais de transmission de la réponse pour un abonné grand public et pour un abonné entreprise.

III.D.4. Les risques de reconquête abusive d'un abonné

Lors de sa mise en œuvre pratique, la portabilité induit un échange d'informations entre opérateurs receveur et donneur suite à la demande d'un abonné. Ainsi, le processus de simple guichet permet au demandeur de déléguer à son opérateur receveur la gestion de sa demande de résiliation auprès de l'opérateur donneur, facilité qui déroge au processus classique de changement d'opérateur (sans portabilité), mais qui offre ainsi un processus simple et fluide pour l'abonné. Or, cette procédure permet également de porter à la connaissance de l'opérateur donneur la volonté de son abonné de conserver son numéro et donc de résilier le contrat, en ce qu'il concerne le numéro porté

D'une manière générale, l'Autorité rappelle que conformément aux dispositions de l'article D. 99-6 du CPCE, *« les opérateurs disposant d'informations dans le cadre d'une négociation ou de la mise en œuvre d'un accord d'interconnexion ou d'accès ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel. »*

Ainsi les informations relatives à la demande de portabilité de l'abonné, et donc de sa demande de résiliation, ne doivent pas fournir à l'opérateur donneur un avantage concurrentiel sur le marché de détail, notamment par rapport à l'opérateur receveur.

Par conséquent, l'opérateur donneur ne peut transmettre à ses services commerciaux, les informations mises à sa disposition qu'après validation de l'éligibilité de la demande de portabilité du demandeur et la transmission de cette information à l'opérateur receveur et ce, dans le seul but de donner effet à la demande de résiliation du contrat liant l'abonné à l'opérateur donneur.

III.E. Le jour du portage du numéro

III.E.1. Les opérations nécessaires au portage du numéro

Trois opérations distinctes sont nécessaires pour mettre en œuvre la portabilité du numéro. L'ordonnancement de ces opérations peut varier selon que l'offre de service de l'opérateur receveur est basée sur le même support physique que celle de l'opérateur donneur et qu'elle en prend donc lieu et place au moment du portage ou que l'offre de l'opérateur receveur est basée sur un support physique distinct, pouvant être établi en parallèle du fonctionnement de l'offre de service de l'opérateur donneur. Ces opérations consistent sommairement en :

- l'activation de l'accès au service de l'opérateur receveur ; la finalisation de cette étape coïncide en général avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des appels sortants (éventuellement avec un numéro temporaire) ;
- la mise à jour des informations relatives au routage des communications à destination du numéro porté par l'opérateur attributaire ; cette opération permet d'assurer le routage indirect des communications en provenance des opérateurs tiers à destination de l'opérateur receveur.

La mise à jour des informations de routage peut également être réalisée par les opérateurs tiers qui souhaitent pratiquer du routage direct à destination du numéro porté ;

- la résiliation du numéro et mise à jour des informations de routage sur le réseau de l'opérateur donneur. Cette étape se caractérise par l'impossibilité pour l'abonné d'émettre des appels à partir du réseau de son opérateur donneur.

La finalisation de ces trois opérations coïncide avec la possibilité pour l'abonné d'émettre des communications et de recevoir des communications sur le numéro, objet de la demande de portabilité.

III.E.2. Le délai d'interruption de service au moment du portage

Chaque opérateur concerné par la réalisation d'un portage (opérateurs receveur, donneur et attributaire) doit effectuer des opérations préalables nécessaires à une bonne qualité de service du point de vue de l'abonné le jour effectif du portage.

Afin d'assurer une durée d'interruption de service acceptable pour l'abonné au moment du portage, l'Autorité a déterminé que le jour du portage effectif du numéro, les opérateurs fixes devraient prendre toutes les dispositions nécessaires pour que l'interruption de service en émission ou en réception soit la plus courte possible pour l'abonné fixe. Cette obligation de moyens deviendrait une obligation de résultat à compter du [1er janvier 2010], dans la mesure où l'interruption de service en émission ou en réception ne devrait pas être supérieure à [quatre heures] pour l'abonné fixe. En effet, la durée maximale d'interruption de service est liée à la synchronisation entre l'établissement de l'offre de service de l'opérateur receveur et l'activation du portage du numéro, et donc à la capacité de l'abonné à émettre et à recevoir des communications depuis et vers son numéro.

Dans les faits, il est nécessaire de distinguer les appels sortants, les appels entrants ainsi que le type de support physique associé à l'offre de service de l'opérateur receveur. Le délai d'interruption s'applique surtout pour la réception des communications à destination du numéro en cours de portage. En émission, il est généralement possible d'émettre un appel avant la portabilité effective, dès lors que l'offre de service est activée par l'opérateur receveur. Par ailleurs, si l'opérateur receveur propose une offre de service basée sur un support physique distinct de celui de l'offre précédente, l'abonné est en général en mesure d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un numéro affecté de manière transitoire, en attendant le portage effectif du numéro. C'est également le cas en téléphonie mobile, où l'abonné qui a souscrit à l'offre de service d'un nouvel opérateur est en mesure d'émettre et de recevoir des appels avec sa nouvelle carte SIM, associée à un numéro temporaire, alors que les appels à destination de son numéro habituel sont livrés sur l'ancienne carte SIM, en attendant le portage du numéro mobile.

Q.15 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la durée maximale d'interruption de service, ainsi que ses modalités de mise en vigueur.

III.E.3. La résiliation du contrat par l'opérateur donneur

La coordination par l'opérateur receveur des opérations nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité avec les opérateurs concernés est indispensable jusqu'à la résiliation par l'opérateur donneur du contrat, en ce qu'il concerne le numéro porté, dès lors que le portage est effectif. Bien que la résiliation soit réalisée par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur doit s'assurer que l'opérateur donneur dispose des informations nécessaires au déclenchement de la résiliation. Cette communication est indispensable, y compris en cas de portabilité subséquente, dans la mesure où l'opérateur donneur (ancien opérateur commercial de l'abonné) n'est pas toujours impliqué dans la mise en œuvre technique de l'opération de portage. L'opérateur donneur se basera en effet sur les date et heure du portage transmis par l'opérateur receveur pour acter la résiliation, ou au plus tard dans les dix jours calendaires suivant la demande de portabilité, sauf demande expresse de l'abonné.

En revanche, l'opérateur receveur n'est pas responsable du traitement des litiges éventuels liés à la résiliation du contrat de l'abonné avec son ancien opérateur ; il devrait néanmoins s'assurer que l'opérateur donneur dispose des informations sur la date et l'heure du portage effectif lui permettant d'acter la résiliation du contrat, en ce qui concerne le numéro porté.

Par ailleurs, l'opérateur donneur ne peut en aucun cas conditionner le portage du numéro au paiement anticipé des éventuelles pénalités dues prévues dans le contrat avec son abonné en cas de résiliation. Le contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme résilié par l'une ou l'autre des parties, en ce qui concerne le numéro porté, tant que le portage effectif du numéro n'aura pas eu lieu.

De manière générale, le droit à la portabilité du numéro ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné : la demande ne saurait constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues.

<p>Q.16 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs.</p>
--

IV. L'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles

IV.A. Les modalités d'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés

Les opérateurs disposent de deux mécanismes pour assurer l'acheminement des communications à destination des numéros fixes : le « routage indirect » transitant par l'opérateur attributaire du numéro ou le « routage direct » à destination de l'opérateur receveur (ou une combinaison des deux).

Le rôle particulier de l'opérateur attributaire

L'opérateur attributaire du numéro est un des acteurs concernés par l'opération de portage, dans la mesure où il assure l'acheminement des communications à destination du nouvel opérateur, pour le compte des opérateurs tiers qui pratiquent le routage indirect à destination des numéros fixes portés.

C'est pour cette raison que l'opérateur receveur a l'obligation d'informer l'opérateur attributaire afin de s'assurer que la mise en œuvre de l'acheminement des communications à destination du numéro porté est assurée aux dates et heures convenues du portage, et ce conformément à l'article L.44 du CPCE.

La création des acheminements vers les préfixes de portabilité

Ainsi, préalablement à toute mise en œuvre d'une demande de portabilité, l'opérateur receveur doit avoir demandé l'ouverture dans les réseaux de l'opérateur attributaire, ainsi que des opérateurs tiers éventuels, des préfixes de routage des communications à destination des numéros portés vers son réseau afin que l'opérateur attributaire et les opérateurs tiers intéressés, soient en mesure de créer les acheminements correspondants. Pour cela, l'opérateur receveur indique pour chaque préfixe de portabilité⁷, le (ou les) points de livraison(s) et la (ou les) zone(s) arrière(s) correspondante(s). La création de ces préfixes de routage et des acheminements associés dans les réseaux des opérateurs attributaires ou des opérateurs tiers, désireux de mettre en œuvre le routage direct à destination de l'opérateur receveur, nécessitent des délais de mise en œuvre, en général supérieurs au délai légal de mise en œuvre d'une demande de portabilité. Il est donc de la responsabilité de l'opérateur receveur de s'assurer que les opérateurs concernés par l'acheminement direct des communications à destination de son réseau, disposent de l'information concernant l'ouverture d'un équipement de commutation ou de routage à la portabilité, dans des délais compatibles avec la création des acheminements.

IV.B. La mise à disposition d'information par l'opérateur receveur auprès des opérateurs tiers

Les coûts liés à la prestation assurée par l'opérateur attributaire et la dépendance de l'opérateur receveur vis-à-vis de l'opérateur attributaire, en ce qui concerne la qualité de l'acheminement des communications à destination des numéros portés vers son réseau, conduisent les opérateurs à développer des solutions de routage direct, reposant sur l'interrogation à chaque appel (ou pour une partie des appels) d'une base de données interne des numéros portés permettant l'identification du préfixe de portabilité identifiant l'équipement de commutation ou de routage du nouvel opérateur.

Le développement du routage direct à destination des numéros portés n'est cependant possible que dans la mesure où les informations relatives aux numéros portés sont mises à disposition par les opérateurs receveurs. C'est la raison pour laquelle, l'Autorité considère qu'une fois qu'il a accepté une

⁷ Numéro de routage attribué par l'Autorité conformément aux décisions relatives au plan national de numérotation.

demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur devrait mettre à disposition auprès des autres opérateurs les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe [dans les meilleurs délais et au plus tard dès la validation de la date convenue de portabilité avec l'opérateur donneur].

Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques à des fins d'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés ; elles précisent notamment le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et la date convenue de portabilité.

Par ailleurs, l'Autorité considère que l'opérateur receveur devrait également informer les opérateurs du suivi de la mise en œuvre de la portabilité [dans des délais compatibles avec l'obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés], que l'Autorité envisage de proposer dans son projet de décision.

Cette précision vise à assurer que les opérateurs de routage direct disposent de l'information leur permettant d'actualiser correctement leurs acheminements, en particulier pour les demandes de portabilité subséquentes concernant des abonnés entreprise, lesquelles peuvent être reportées ou annulées jusqu'au dernier moment. L'Autorité considère ainsi qu'il est indispensable d'assurer le même niveau d'information concernant l'acheminement des numéros portés entre les opérateurs concernés par l'opération de portage (opérateurs receveur, donneur et attributaire) et les opérateurs tiers qui souhaitent également mettre en œuvre le routage direct à destination de l'opérateur receveur.

Cette obligation, qui entrerait en vigueur le [1^{er} janvier 2010] sur le territoire métropolitain, les départements d'outremer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy, devrait permettre le développement du routage direct à destination des numéros fixes et mobiles portés, dans des conditions de qualité de service similaires à celles du routage direct d'ores et déjà disponible pour les communications à destination des numéros mobiles portés en métropole.

Q.17 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la mise à disposition par l'opérateur receveur des informations relatives à l'acheminement des numéros portés ainsi que les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

IV.C. La qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles

Bien que les opérateurs restent libres de leur mode d'acheminement parmi les modalités de routage disponibles et leurs variantes éventuelles, l'Autorité considère qu'il est indispensable d'imposer à tous les opérateurs d'assurer une qualité de service identique pour l'acheminement des communications au départ de leur réseau à destination des numéros fixes et mobiles, que ceux-ci soient portés ou non.

C'est la raison pour laquelle, l'Autorité estime que les opérateurs fixes et mobiles devraient d'ores et déjà prendre toutes les dispositions nécessaires afin que l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fasse 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 de la portabilité. Les opérateurs qui choisissent le routage direct comme mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés devraient donc s'assurer que leurs acheminements sont actualisés à l'occasion des opérations de portage, le délai maximum d'interruption lié à la mise en œuvre de la portabilité par les opérateurs concernés étant limité à [quatre heures], à compter du [1^{er} janvier 2010].

Cette obligation de moyens deviendrait une obligation de résultat à compter du [1^{er} janvier 2010]. Elle s'appliquerait aux communications à destination des numéros fixes et des numéros mobiles, sur le territoire métropolitain, les départements d'outremer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy.

Q.18 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles, notamment en ce qui concerne les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

IV.D. La généralisation du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles

L'Autorité considère que le routage direct des communications à destination des numéros portés devrait se généraliser à long terme pour des raisons de qualité de service. En effet, le routage indirect se repose sur la qualité et la pérennité du réseau de l'opérateur attributaire, et ce même plusieurs années après le portage du numéro, quel que soit le nombre de fois où l'abonné a changé d'opérateur en conservant son numéro et quelle que soit la qualité de son nouvel opérateur. Le grand nombre d'opérateurs attributaires de numéro sur le marché de la téléphonie fixe est une source d'inquiétude, dans la mesure, où les opérateurs n'ont pas toujours contractualisé des conventions en matière de portabilité des numéros fixes, ni envisagé de solution technique en cas de disparition d'un opérateur attributaire ou de restitution de ressources en numérotation par un opérateur attributaire.

De manière transitoire et en parallèle du développement du routage direct, les opérateurs restent donc libres de leur mode d'acheminement des communications à destination des numéros portés, dans la mesure où ils assurent la même qualité de service pour les communications à destination des numéros, qu'ils soient portés ou non portés, fixes ou mobiles.

L'Autorité considère qu'à ce stade l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés repose en grande partie sur l'obligation actuelle d'acheminement par l'opérateur attributaire du trafic à destination du numéro porté. Les avancées en matière de routage direct ne sont pas à ce jour significatives dans la mesure où l'obligation de mise à disposition des informations sur les numéros portés par les opérateurs receveurs vis-à-vis des opérateurs tiers n'est pas encore effective et que les opérateurs fixes n'ont pas encore mis en place de base de données de référence des numéros fixes portés. Les plannings de développement annoncés par l'entité commune de la portabilité des numéros fixes et au sein des opérateurs fixes impliqués dans ce projet permettraient d'envisager une mise en œuvre en janvier 2010, compatible avec les dispositions que l'Autorité envisage de préciser dans son projet de décision.

L'Autorité veillera à ce que les opérateurs respectent leurs nouvelles obligations relatives à l'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés. L'Autorité pourrait ainsi être amenée à réaliser un bilan du développement du routage direct à l'issue des deux premières années de mise en vigueur de ces obligations. A l'issue de cette période d'observation, l'Autorité pourrait être en mesure d'annoncer un calendrier pour la généralisation du routage direct concernant l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles et la levée à terme de l'obligation actuelle pour les opérateurs attributaires d'assurer le routage indirect des communications pour les opérateurs tiers.

Q.19 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les réflexions de l'Autorité relative à la généralisation à long terme du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles et la levée de l'obligation actuelle de routage indirect.

IV.E. Une entité commune de la portabilité des numéros fixes portés

Les travaux qui ont été menés au sein du « GPF », ont rapidement mis en évidence la nécessité de mettre en œuvre une entité commune des opérateurs relative à la portabilité des numéros fixes.

Une telle architecture doit permettre notamment :

- de mettre à disposition des opérateurs une base de référence des numéros fixes portés mettant à disposition les informations relatives à l'acheminement des communications ;
- de faciliter les échanges inter-opérateurs relatifs au suivi d'une demande de portabilité ;
- de faciliter la facturation inter-opérateurs des communications en provenance des numéros fixes portés.

L'Autorité a accompagné les travaux des opérateurs visant à la création d'une telle entité, solution indispensable dans un marché comprenant de nombreux acteurs, et qui accroît l'efficacité dans les échanges inter-opérateurs et l'acheminement des communications à destination des numéros portés. Cette architecture est par ailleurs adaptée à l'entrée de nouveaux opérateurs fixes.

A cet égard, l'Autorité tient à souligner que, dans la mesure où cette entité aurait pour mission d'accomplir des opérations permettant de faciliter la portabilité des numéros fixes et d'assurer le bon acheminement des communications à destination des numéros fixes portés, les opérateurs devront veiller au respect, par cette entité, des obligations qui leur incombent en matière de portabilité des numéros fixes et de qualité de service relative à l'acheminement des communications, au titre du CPCE et des décisions futures de l'Autorité, et en particulier l'obligation de tarifs d'accès et d'interconnexion reflétant les coûts correspondants. Afin de permettre l'exercice d'une concurrence loyale entre les opérateurs fixes, il est par ailleurs nécessaire qu'une telle entité fournisse ces prestations de manière non discriminatoire et veille à ne pas créer de barrière artificielle au libre jeu de la concurrence entre opérateurs.

Q.20 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant les réflexions de l'Autorité relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

V. L'évolution des obligations de qualité de service

Le présent processus de consultation doit aboutir à la mise en place d'un cadre juridique répondant aux problématiques de court et moyen termes en matière de portabilité des numéros fixes et d'acheminement des communications à destination des numéros portés, fixes et mobiles.

Cependant, l'Autorité considère qu'elle pourrait être amenée à renforcer les obligations de qualité de service des opérateurs à plus longue échéance, du fait de l'évolution juridique potentielle et de la prise en compte des problématiques futures liées notamment à l'automatisation des processus entre les opérateurs et la généralisation du routage direct.

L'évolution des délais de mise en œuvre de la conservation des numéros va en effet se poursuivre du fait des projets de nouvelles Directives européennes (amendant notamment les Directives 2002/22/EC et 2002/58/EC), lesquelles proposent, à ce stade, de raccourcir le délai de portage à un jour ouvrable. Ces évolutions font l'objet de débats dans le cadre des institutions européennes.

En conclusion, l'Autorité pourra être amenée à renforcer les obligations de qualité de service, dans le cadre d'un bilan qui serait mené en concertation avec les opérateurs fixes pouvant concerner :

- la mise à disposition d'information à l'abonné, nécessaire à l'exercice du droit à la conservation du numéro, et notamment la mise en place d'un relevé d'identité opérateur (RIO), si sa mise en œuvre devait être finalement retenue ;
- le délai total de mise en œuvre d'une demande de portabilité ;
- les délais d'échanges d'information entre les opérateurs concernés par une demande de portage ;
- le délai d'interruption de service maximum pour l'abonné ;
- l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

Q.21 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs suggestions éventuelles, relatives à des aspects qui nécessiteraient d'être précisés, relatifs à la portabilité des numéros fixes et/ou l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

VI. Annexe n°1 : projet de dispositif

Projet de dispositif relatif « aux modalités de la portabilité des numéros fixes et à l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles » en vertu de l'article L. 36-6 du code des postes et des communications électroniques

CHAPITRE I : DEFINITIONS

Article 1 : Définitions

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

- 1°) Numéro mobile : numéro non géographique employé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 2°) Numéro fixe : numéro géographique ou non géographique qui n'est pas un numéro mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 3°) Opérateur : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.
- 4°) 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.
- 5°) 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.
- 6°) Abonné fixe : personne physique ou morale ayant souscrit au service fourni par un opérateur fixe et à laquelle a été affecté un ou plusieurs numéros fixes. Les abonnés fixes se répartissent en deux catégories, les abonnés entreprise et les abonnés grand public.
- 7°) Abonné entreprise : tout abonné fixe ayant souscrit à une offre fixe entreprise, ainsi que tout abonné fixe identifié par un numéro SIREN.
- 8°) Offre fixe entreprise : toute offre de services fixes non accessible à d'autres entités que les entreprises, associations ou entités publiques.
- 9°) Abonné fixe identifié par un numéro SIREN : tout abonné disposant d'un numéro SIREN (Système d'Identification du Répertoire des Entreprises) enregistré par l'opérateur fixe dans sa base de données des abonnés.
- 10°) Abonné grand public : tout abonné fixe ne répondant pas à la définition de l'abonné entreprise.

- 11°) Portabilité ou conservation 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 fixe.
- 12°) Opérateur attributaire : opérateur fixe à qui a été attribué le numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro, conformément aux décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- 13°) Opérateur receveur : opérateur fixe auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- 14°) Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe est porté.
- 15°) 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.
- 16°) Date convenue de portabilité : date et heure demandées par l'opérateur receveur pour l'activation de la portabilité ou date et heure négociées entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur, sans préjudice des droits de l'abonné fixe.
- 17°) Préfixe de routage : préfixe de portabilité des numéros fixes 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.
- 18°) Numéro fixe actif : tout numéro fixe affecté ou réservé à un abonné fixe, activé dans le réseau de l'opérateur, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur fixe ou à la demande de l'abonné fixe.
- 19°) Numéro fixe inactif : tout numéro fixe qui n'est pas un numéro fixe actif.
- 20°) Numéro réservé : numéro affecté à l'abonné fixe, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son opérateur fixe.

CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX

Article 2 : Dispositions générales

Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe.

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

numéro porté. Cette résiliation est conditionnée au portage effectif du numéro fixe, objet de la demande de portabilité.

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

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

L'opérateur receveur est l'interlocuteur unique de l'abonné fixe concernant la demande de conservation du numéro fixe et son suivi. Cet opérateur se charge pour le compte de l'abonné fixe des modalités de mise en œuvre de la conservation du numéro auprès des opérateurs concernés jusqu'à la résiliation par l'opérateur donneur du contrat qui le lie à l'abonné fixe, en ce qu'il concerne le numéro porté.

Article 3 : Inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe

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

- Incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe objet de la demande ;
- Non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

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 fixe que dans les cas suivants :

- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro fixe objet de la demande ;
- Numéro fixe inactif au jour du portage: la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- Numéro fixe faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

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

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

CHAPITRE III : OBLIGATIONS D'INFORMATION A L'ABONNE FIXE

Article 4 : Obligations de mise à disposition d'information par les opérateurs fixes

I. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes l'information relative à la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin de la durée minimale d'engagement lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné fixe à l'opérateur fixe inclut une telle clause et que celle-ci n'est pas échue. Cette information est mise à disposition conformément à l'article L. 121-84-3 du code de la consommation notamment lorsque celui-ci s'applique ou sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent.

II. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations relatives à l'identification de leur installation et nécessaires au portage du numéro :

- en ce qui concerne un abonné grand public, l'information permettant l'identification de l'installation associée au numéro fixe objet de la demande ;
- en ce qui concerne un abonné entreprise, l'information permettant l'identification de son installation et la liste exhaustive des numéros fixes qui lui ont été affectés ou réservés dans le cadre de son contrat auprès de l'opérateur donneur.

Ces informations peuvent être mises à disposition 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 l'installation concernée.

III. La mise à disposition de ces informations par les opérateurs fixes est gratuite.

IV. En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit aux demandes des opérateurs receveurs concernant l'obtention des informations décrites au II. du présent article dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe.

Article 5 : Obligations d'information de l'abonné fixe par l'opérateur receveur

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

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté ;
- La demande de portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et non pas des services dont bénéficiait l'abonné auprès de son opérateur ;
- La résiliation du contrat de fourniture de service de communications électroniques, en ce qu'il concerne le numéro fixe porté, prend effet avec le portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

II. L'opérateur receveur informe le demandeur de la date et heure prévues pour le portage effectif du numéro fixe.

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

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

Article 6 : Délai de mise en œuvre de la demande de portabilité

Le portage effectif du numéro intervient dans un délai maximum de *[dix jours calendaires]* sauf demande expresse de l'abonné fixe. *[Pour les abonnés entreprise, ce délai est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation du numéro.]*

Article 7 : Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de portabilité

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur transmet à l'opérateur donneur dans les meilleurs délais et *[au plus tard cinq jours ouvrés avant la date convenue de portabilité]* pour les abonnés grand public et *[au plus tard sept jours ouvrés avant la date convenue de portabilité]* pour les abonnés entreprise.

II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et la date convenue de portabilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et *[au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande]* pour les abonnés grand public et *[au plus tard dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande]* pour les abonnés entreprise.

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

Article 8 : Délais de mise à disposition par l'opérateur receveur des informations relatives aux numéros fixes portés

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur met à disposition les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe auprès des opérateurs *[dans les meilleurs délais et au plus tard dès la validation de la date convenue de portabilité avec l'opérateur donneur]*

Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques à des fins d'acheminement des appels à destination des numéros fixes portés ; elles précisent notamment le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et la date convenue de portabilité.

II. L'opérateur receveur informe également les opérateurs du suivi de la mise en œuvre de la portabilité *[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 14 du présent dispositif.

III. Le présent article entre en vigueur le *[1^{er} janvier 2010]*.

Article 9 : Obligation de qualité de service le jour du portage

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

II. Le jour du portage effectif du numéro, l'interruption de service en émission ou en réception ne peut être supérieure à *[quatre heures]*, à compter du *[1^{er} janvier 2010]*.

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

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

Article 10 : Mise à disposition d'un guichet unique opérateur pour le traitement des demandes de portabilité des numéros fixes

Les opérateurs fixes mettent à disposition des opérateurs les coordonnées de leur guichet unique pour le traitement des demandes de portabilité des numéros fixes en relation avec les opérateurs. Ces informations sont précisées dans les conventions opérateurs relatives à la portabilité des numéros fixes. En tout état de cause, elles sont disponibles sur simple demande formulée par un opérateur.

Article 11 : Modalités d'intervention d'une entité commune de portabilité des numéros fixes

Les opérateurs fixes peuvent recourir à une entité commune de la portabilité des numéros fixes pour faciliter l'échange de flux d'information entre opérateurs et tiers dans la mesure où les prestations fournies sont conformes aux obligations des opérateurs fixes résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions administratives qui en découlent.

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

Article 12 : Annulation d'une demande de portabilité par l'opérateur receveur

Seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur sur mandat de l'abonné fixe. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat ou du

service entre l'abonné fixe et l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro, est également annulée.

Article 13 : Traitement des informations par l'opérateur donneur

L'opérateur donneur ne peut, suite à une demande de portabilité, informer ses services commerciaux de la résiliation du contrat de l'abonné fixe avant envoi de sa confirmation de l'éligibilité de la demande à l'opérateur receveur.

CHAPITRE VI : ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES

Article 14 : Obligation de qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés

I. Les opérateurs prennent toutes les dispositions nécessaires pour que l'acheminement des communications à destination des numéros portés se fasse 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 de la portabilité.

II. A compter du [1^{er} janvier 2010], l'acheminement des communications 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 de la portabilité.

III. Cette obligation s'applique aux communications à destination de l'ensemble des numéros fixes et mobiles.

CHAPITRE VII : APPLICATION

Article 15 : Champ d'application

La présente décision s'applique aux opérateurs fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'outremer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy. L'article 14 de la présente décision s'applique à tous les opérateurs sur le territoire métropolitain, les départements d'outremer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy.

Article 16 : 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.

Article 17 : Exécution

Le directeur général de l’Autorité est chargé de l’exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal Officiel* de la République Française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Q.22 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs propositions éventuelles de modification des articles du projet de dispositif, présenté en annexe.

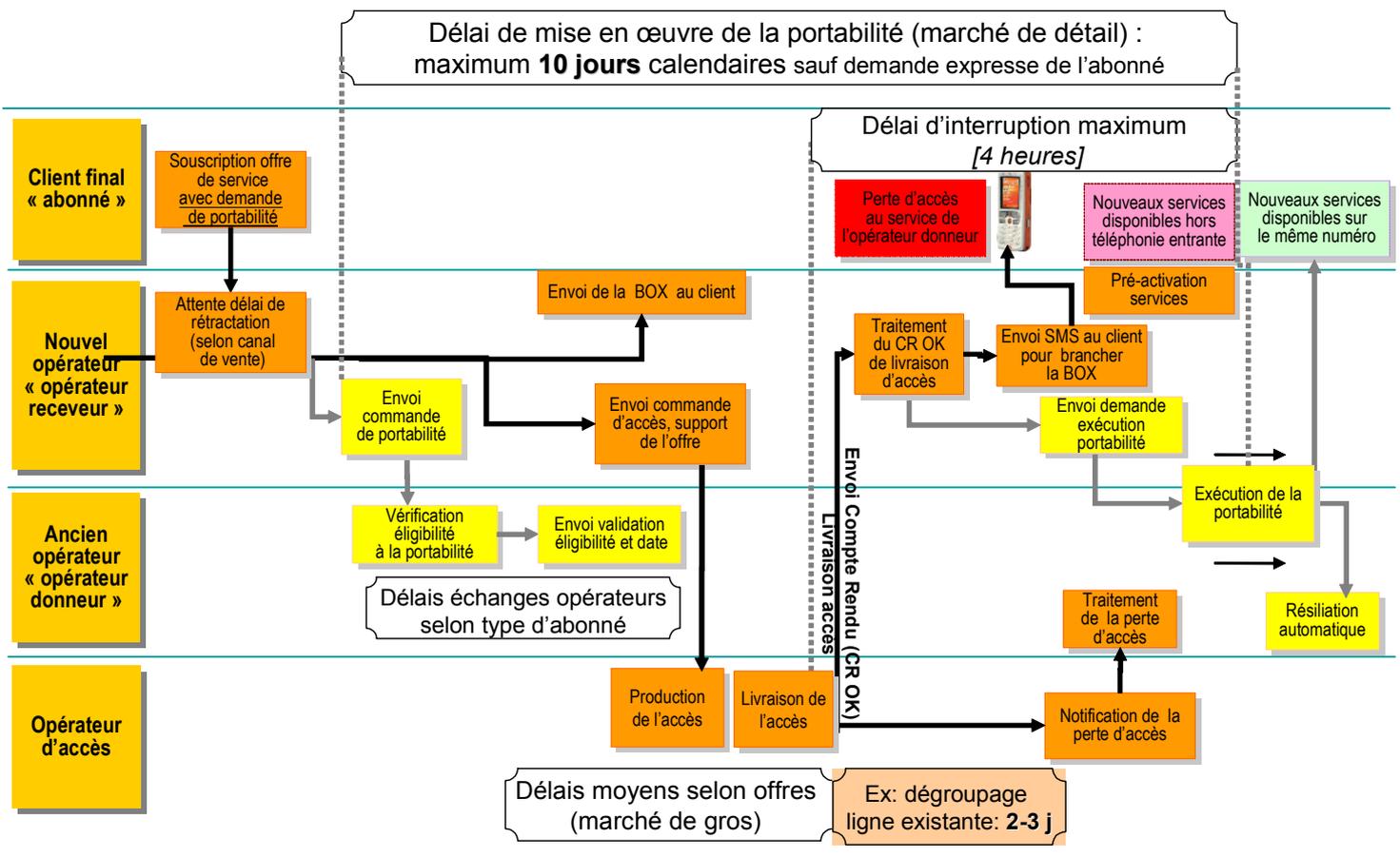
VII. Annexe n°2 : diagramme des délais

On distingue deux grandes catégories :

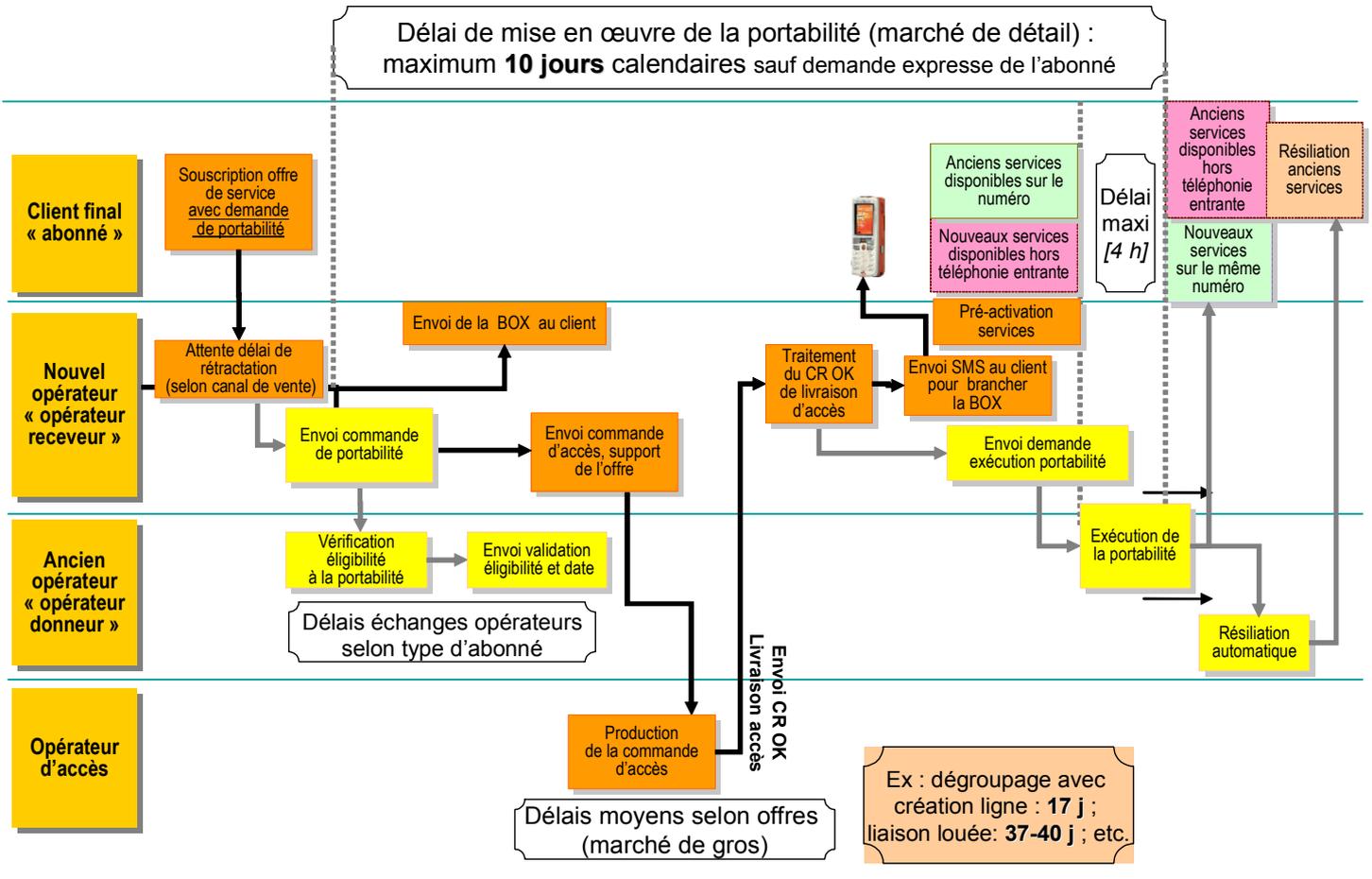
- Processus de souscription à l'offre de service fixe avec demande de portabilité lorsque l'offre du nouvel opérateur (opérateur receveur) repose sur le **même support** physique que celui de l'ancien opérateur (opérateur donneur) ;
- Processus de souscription à l'offre de service fixe avec demande de portabilité lorsque l'offre du nouvel opérateur (opérateur receveur) repose sur un **nouveau support** physique, distinct de celui de l'ancien opérateur (opérateur donneur).

Les diagrammes ci-dessous présentent les délais relatifs à la mise en œuvre de l'offre de service fixe par le nouvel opérateur en relation avec l'opérateur d'accès, les délais relatifs à la mise en œuvre de la portabilité du numéro avec l'opérateur donneur et la synchronisation entre la livraison de l'accès et la mise en œuvre de la portabilité.

Processus « souscription offre **avec** demande de portabilité » dont l'offre de service fixe repose sur un support **existant**



Processus « souscription offre avec demande de portabilité » dont l'offre de service fixe repose sur un **nouveau** support



VIII. Annexe n°3 : récapitulatif des questions posées

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement et ses modalités de mise en œuvre.

Q.2 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition d'information relative à l'identification de l'installation et ses modalités de mise en œuvre.

Q.3 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant les critères d'éligibilité d'une demande de portabilité et notamment le cas particulier des demandes relatives à des numéros de services à valeur ajoutée.

Q.4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'opportunité de la mise en place à terme d'un relevé d'identité opérateur (RIO) associé aux numéros fixes, notamment en ce qui concerne son principe, son calendrier de mise en œuvre et ses modalités de mise à disposition auprès des abonnés.

Q.5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne les délais de mise en œuvre de la portabilité et l'information de l'abonné relative à la date et l'heure du portage, notamment en ce qui concerne les abonnés entreprise.

Q.6 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité relative à la synchronisation entre l'établissement du service par l'opérateur receveur et le portage du numéro.

Q.7 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions de l'Autorité en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés.

Q.8 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la description des opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité.

Q.9 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les échanges entre les opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portabilité des numéros fixes et notamment, la mise à disposition des coordonnées du guichet unique opérateur.

Q.10 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités d'échanges entre les opérateurs relatifs à l'identification de l'installation dans le cas d'un abonné grand public et dans le cas d'un abonné entreprise.

Q.11 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modalité de la portabilité partielle concernant un abonné entreprise.

Q.12 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la capacité des opérateurs à traiter une demande de portabilité partielle d'un abonné grand public, en tant qu'opérateur donneur et en tant qu'opérateur receveur, mais également leur capacité à conserver plusieurs numéros pour un même abonné grand public.

Q.13 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les délais liés à la transmission par l'opérateur receveur aux opérateurs concernés des informations nécessaires au traitement de la demande, en ce qui concerne un abonné grand public et un abonné entreprise.

Q.14 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités de validation de la demande de portabilité par l'opérateur donneur, notamment en ce qui concerne les délais de transmission de la réponse pour un abonné grand public et pour un abonné entreprise.

Q.15 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la durée maximale d'interruption de service, ainsi que ses modalités de mise en vigueur.

Q.16 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions de l'Autorité en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs.

Q.17 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la mise à disposition par l'opérateur receveur des informations relatives à l'acheminement des numéros portés ainsi que les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

Q.18 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles, notamment en ce qui concerne les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

Q.19 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les réflexions de l'Autorité relative à la généralisation à long terme du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles.

Q.20 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant les réflexions de l'Autorité relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

Q.21 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs suggestions éventuelles, relatives à des aspects qui nécessiteraient d'être précisés, relatifs à la portabilité des numéros fixes et/ou l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

Q.22 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs propositions éventuelles de modification des articles du projet de dispositif, présenté en annexe.