

**Décision du Directeur général  
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
en date du 23 mars 2009  
portant mise en demeure de la société SFR  
de se conformer aux obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires  
relatives à la conservation des numéros fixes**

Le Directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) et notamment ses articles L. 44, D. 406-18 et D. 406-19 ;

Vu le 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, notamment son article 2 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, approuvé par la décision n° 2006-0044 de l'Autorité en date du 10 janvier 2006 et modifié par la décision n° 2007-0705 en date du 26 juillet 2007, notamment ses articles 19 à 21 ;

Vu le courrier de l'association Familles rurales, en date du 22 décembre 2008, demandant l'ouverture d'une procédure de sanction à l'encontre de plusieurs opérateurs ;

Vu le courrier du Chef du service juridique de l'Autorité en date du 14 janvier 2009, adressé à la société SFR l'informant de l'ouverture d'une procédure de sanction prévue à l'article L. 36-11 du CPCE et désignant les rapporteurs ;

Vu l'ensemble des éléments versés au dossier d'instruction ;

Après examen du rapport d'instruction ;

## **I. Saisine et procédure**

Par courrier adressé au Directeur général de l'Autorité, en date du 22 décembre 2008 et reçu le 23 décembre 2008 susvisé (« la saisine »), l'association Familles rurales a demandé à l'Autorité l'ouverture d'une procédure de sanction. Elle allègue que divers opérateurs, notamment l'opérateur SFR<sup>1</sup>, ne respecteraient pas les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation des numéros fixes.

---

<sup>1</sup> Société Française du radiotéléphone (SFR), SA au capital de 1 343 454 771,15 € euros, siège social 42 avenue de Friedland 75008 Paris, enregistrée au RCS de Paris sous le n° 403 106 537. SFR est déclarée auprès de l'ARCEP en tant qu'opérateur fournisseur du service téléphonique au public.

Par courrier en date du 14 janvier 2009 susvisé, le Chef du service juridique de l'Autorité a ouvert à l'encontre de la société SFR la procédure prévue à l'article L. 36-11 du CPCE, portant sur un éventuel non-respect des dispositions des articles L. 44, D. 406-18 et D. 406-19 du CPCE.

Par courrier en date du 27 janvier 2009, les rapporteurs ont adressé un questionnaire à la société SFR dans le cadre de l'instruction, lequel était accompagné d'une demande de transmission des principaux documents permettant d'attester des informations transmises par le questionnaire précité, notamment une copie des conditions contractuelles relatives à la conservation du numéro entre la société SFR et les opérateurs concernés. Il était également demandé la transmission des conditions contractuelles des services que la société SFR propose à la clientèle résidentielle en particulier celles encadrant la mise en œuvre de la conservation du numéro, ainsi que tous les éléments éventuels permettant l'appréciation par les rapporteurs du respect des articles L. 44, D. 406-18 et D. 406-19 du CPCE.

Par courrier en date du 6 février 2009 et reçu le 10 février 2009, la société SFR a fourni à l'Autorité sa réponse au questionnaire.

## **II. Cadre réglementaire**

Les opérateurs sont tenus de proposer à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leurs numéros lorsqu'ils changent d'opérateur, conformément aux articles L. 44 et D.406-18 susvisés, depuis le premier avril 2007 concernant les numéros géographiques et les numéros non géographiques fixes (art. 2 du décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 susvisé).

## **III. Exposé des faits et constats des manquements**

### a. - Eléments tirés de la saisine de l'association Familles rurales

Dans sa saisine, l'association Familles rurales indique que « *l'ensemble des opérateurs [...] n'ouvre pas automatiquement droit à la portabilité du numéro fixe* », et nomme l'opérateur SFR. L'association indique avoir fait ce constat suite à l'impossibilité technique de souscrire à une offre de l'opérateur avec demande de conservation du numéro pour certaines catégories de numéros fixes, ce qui constituerait un non-respect du droit à la conservation des numéros fixes. Ceci serait corroboré par les conditions particulières relatives aux modalités de mise en œuvre de la portabilité, stipulées dans les conditions générales de services de cet opérateur.

La procédure prévue à l'article L. 36-11 a été ouverte à l'encontre de SFR sur la base de cette saisine et de ce témoignage. Ce courrier a été versé au dossier d'instruction.

b. - Eléments tirés de la réponse de la société SFR aux demandes d'information des rapporteurs

La portabilité des numéros fixes est mise en œuvre dans le secteur de la téléphonie fixe par le biais d'accords contractuels régissant de manière bilatérale et réciproque la conservation des numéros, conformément à l'article L. 44 susvisé, qui dispose que « *les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion, à des tarifs reflétant les coûts correspondants* ». Le courrier des rapporteurs en date du 27 janvier 2009 s'est donc notamment attaché à demander à la société SFR de leur communiquer les conventions conclues avec d'autres opérateurs relatives à la conservation des numéros, permettant d'attester du fonctionnement de ces mécanismes.

Il ressort de l'instruction, notamment de la réponse de la société SFR au questionnaire et versée au dossier d'instruction, qu'un certain nombre de demandes de portabilité relatives à des cas de portabilité entrante sur son réseau ne peuvent actuellement pas être traitées, notamment lorsque la demande de portabilité entrante est associée à un numéro dont France Télécom n'est pas attributaire.

La société SFR précise aussi que les modalités de souscription à une offre avec demande de conservation du numéro permettent à « *l'abonné [de formaliser] sa demande [de portabilité] dans le formulaire de souscription au service. Notre interface de souscription inclut la possibilité pour le client de demander la portabilité de son numéro et fonctionne parfaitement pour les numéros FT [France Télécom] et les demandes de porta sortantes* ». Il en ressort que les modalités de souscription avec demande de portabilité mises à disposition des abonnés ne permettent pas le traitement des cas de portabilité concernant des numéros dont France Télécom n'est pas attributaire.

Par ailleurs, la société SFR n'est pas en mesure de fournir les éléments permettant d'assurer que les modalités techniques et contractuelles en vigueur de mise en œuvre de la portabilité avec un certain nombre d'opérateurs lui permettent de respecter ses obligations en matière de conservation des numéros.

Il y a, en outre, lieu d'indiquer que, par le courrier reçu à l'Autorité le 10 février 2009, la société SFR a déclaré que « *la portabilité avec certains opérateurs est traitée dans le cadre d'un processus manuel et ce, dans l'attente de la mise en œuvre d'une base centralisée [...]. La mise en œuvre d'une base commune via l'association PNF permettra de fluidifier le processus* ».

Si l'existence d'une entité centralisée peut permettre de faciliter les relations inter-opérateurs et de développer des solutions de routage fiabilisé des appels vers les numéros portés, le fait que cette entité n'est pas effectivement mise en place à ce jour n'exonère d'aucune façon les opérateurs de leurs obligations réglementaires, puisque, conformément à l'article L. 44 du CPCE, les opérateurs « *[...] sont tenus de proposer [...] les offres permettant à ces derniers [abonnés] de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe [...], lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon* ».

En conséquence, la société SFR n'est pas en conformité avec les dispositions susvisées en matière de conservation des numéros dans la mesure où elle n'est pas en mesure de traiter les demandes de portabilité quels que soient le numéro de l'abonné ou l'opérateur concerné.

#### c. - Eléments tirés des conditions contractuelles de la société SFR

Le chapitre 1 des conditions générales d'inscription aux services haut débit « Neufbox de SFR »<sup>2</sup> applicables à compter du 21 janvier 2009 et disponibles sur le site internet de l'opérateur (accessible à l'adresse <http://adsl.sfr.fr/tarifs-conditions-neufbox/forfaits-et-options/>) précise que « *la portabilité désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès* » (soulignement ajouté). Par ailleurs les modalités de mise en œuvre, précisées au point 3.2.2, prévoient que : « *Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur* » (soulignement ajouté) ; étant précisé dans la partie « *définitions* » que l'OBL (Opérateur de Boucle Locale) « *désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client* ».

Il ressort de l'instruction que les conditions générales de vente de la société SFR ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, dans la mesure où elles restreignent le droit à la portabilité du numéro aux cas où le numéro de l'abonné correspond au numéro d'identification de la ligne de l'opérateur d'accès de dégroupage, à savoir l'opérateur historique France Télécom.

#### d. - Eléments tirés des plaintes rapportées par des consommateurs auprès des services de l'Autorité

Enfin, un consommateur a rapporté par courrier aux services de l'Autorité (« Mission relation avec les consommateurs ») des incidents dans le traitement de sa demande de portabilité impliquant la société SFR. Ce courrier a été versé au dossier d'instruction.

Ce cas de refus de portabilité des numéros fixes entre opérateurs impliquant la société SFR confirme que les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes de la société SFR ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur.

---

<sup>2</sup> Lesdites conditions générales sont intitulées « Conditions générales d'inscription aux services haut débit Neufbox de SFR ». Elles sont consultables, en leur version du 21/01/2009 (versées au dossier d'instruction), tant sur les sites internet de la société Neuf Cegetel (<http://offres.neuf.fr/>) et de SFR (<http://adsl.sfr.fr/>). Elles indiquent les mentions sociales de la société Neuf Cegetel, et précisent également : « *SFR s'appuie sur sa filiale Neuf Cegetel pour ses offres ADSL* ».

#### **IV. Conclusions**

Il ressort de l'instruction que les pratiques de la société SFR, consistant notamment à :

- ne pas disposer des accords avec les autres opérateurs lui permettant de traiter l'ensemble des demandes de conservation des numéros ;
- proposer des modalités de souscription à une offre avec demande de conservation du numéro fonctionnant uniquement dans les cas où les abonnés disposent d'un numéro attribué par France Télécom ;
- restreindre le droit à la conservation de l'abonné par des conditions restrictives dans les conditions générales de vente de ses offres ;
- ne pas mettre en œuvre la conservation des numéros notamment dans les cas où les demandes concernent des numéros attribués à des opérateurs alternatifs ;

constituent des manquements aux dispositions des articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE susvisés relatives à la conservation du numéro.

Compte tenu de ces manquements et de l'ensemble des observations précédentes, il y a lieu de mettre en demeure la société SFR de se conformer aux dispositions réglementaires applicables à la conservation des numéros précitées.

#### **Décide :**

**Article 1<sup>er</sup>** - La société SFR est mise en demeure de respecter les dispositions relatives à la conservation du numéro prévues aux articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE.

**Article 2** - La société SFR est mise en demeure de justifier, avant le 29 mai 2009, le respect des exigences prévues à l'article premier.

**Article 3** - La présente décision sera notifiée à la société SFR par le Chef du service juridique ou son adjoint.

Fait à Paris, le 23 mars 2009,

Le Directeur général,

Philippe DISTLER