

**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 Numéricable
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 Numéricable 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 Numéricable¹, ne respecteraient pas les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation des numéros fixes.

¹ NC NUMERICABLE, SA au capital de 968 852 361,63 euros, siège social : 10, rue Albert Einstein – Champs sur Marne – 77437 Marne-la-Vallée cedex 2, enregistrée au RCS Meaux sous le n° 400 461 950. Numéricable 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 Numéricable 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 Numéricable 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 Numéricable et les opérateurs concernés. Il était également demandé la transmission des conditions contractuelles des services que la société Numéricable 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 9 février 2009, la société Numéricable a demandé un délai supplémentaire d'une semaine pour répondre au questionnaire, lequel a été accepté par les rapporteurs.

Par courrier en date du 12 février 2009 et reçue le 13 février 2009, la société Numéricable 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 constat 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 spécifiquement l'opérateur Numéricable. L'association indique avoir fait ce constat suite notamment à l'impossibilité technique de souscrire à une offre de plusieurs opérateurs avec demande de conservation du numéro attribué par l'opérateur Numéricable, 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 Numéricable 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 Numéricable 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 Numéricable 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 y a, par ailleurs, lieu d'indiquer que, par le courrier reçu à l'Autorité le 13 février 2009, la société Numéricable a déclaré être membre de l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes (APNF) « *afin de participer à la définition et à l'implémentation d'un processus automatisé de traitement des demandes de portabilité* ». Elle ajoute qu'« *il est prévu que ce processus piloté par l'APNF soit mis en place d'ici le 15 janvier 2010* ».

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* ».

Il ressort de l'instruction [...] que la société Numéricable n'apporte pas la preuve qu'elle a prévu les modalités relatives à la conservation du numéro avec les opérateurs concernés et que ces modalités permettent le traitement des demandes de portabilité dans le respect de la réglementation en vigueur.

c. - Eléments tirés des conditions contractuelles de la société Numéricable

Le chapitre 3.6 des conditions générales de vente de la société Numéricable (version du mois de janvier 2009, déclarée par Numéricable dans son courrier du 12 février 2009 comme étant applicables sur les questions de portabilité), précise que « *la portabilité du numéro ne pourra être effective qu'après résiliation effective de la ligne [...] auprès de l'opérateur cédant* » (soulignement ajouté) ; ce qui constitue une restriction au droit à la portabilité dans la mesure où l'article D. 406-18 du CPCE précise que « *le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie l'opérateur donneur à l'abonné en ce qu'il concerne le numéro porté* ».

Il ressort de l'instruction que les conditions générales de vente de la société Numéricable ne sont pas conformes à la réglementation.

d. - Eléments tirés des mesures d'instruction diligentées par les rapporteurs

Il ressort de l'instruction que les informations relatives à la souscription à une offre de l'opérateur avec demande de conservation du numéro mises à disposition par la société Numéricable ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, dans la mesure où le site internet de l'opérateur précise notamment (à l'adresse internet http://www.numericable.fr/corporate/communiques_pdf/DepliantJanv09.pdf) que si "vous possédez déjà une ligne fixe France Télécom, [vous] conservez votre numéro actuel avec l'option portabilité"; ce qui constitue restreint le droit à la portabilité aux seuls numéros dont France Télécom est attributaire.

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

Enfin, des consommateurs ont rapporté aux services de l'Autorité (« Mission relation avec les consommateurs ») des incidents dans le traitement de leurs demandes de portabilité impliquant la société Numéricable.

Ces courriers ont été versés au dossier d'instruction et confirment que les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes de la société Numéricable ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur.

IV. Conclusions

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

- [...] ;
- ne pas être en mesure de montrer que les modalités en vigueur pour le traitement des demandes de portabilité avec les opérateurs concernés lui permettent de respecter ses obligations en matière de portabilité des numéros ;
- prévoir des conditions restrictives à l'exercice du droit à la conservation des numéros dans les conditions générales de vente ;
- ne pas être en mesure de traiter toutes les demandes de conservation du numéro (selon le type de numéro, selon les opérateurs concernés, ou selon que la portabilité est directe ou subséquente), dans le respect de la réglementation en vigueur ;

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 Numéricable de se conformer aux dispositions réglementaires applicables à la conservation des numéros précitées.

Décide :

Article 1^{er} - La société Numéricable 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 Numéricable 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 Numéricable par le Chef du service juridique ou son adjoint.

Fait à Paris, le 23 mars 2009,

Le Directeur général,

Philippe DISTLER

[...] passages relevant des secrets protégés par la loi