

**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 Bouygues Telecom
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 Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom¹, ne respecteraient pas les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation des numéros fixes.

¹ Bouygues Telecom, SA au capital de 616 661 789,00 euros, siège social : 32 avenue Hoche 75008 Paris, enregistrée au RCS Paris sous le n° 397 480 930. Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom et les opérateurs concernés. Il était également demandé la transmission des conditions contractuelles des services que la société Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom 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 spécifiquement l'opérateur Bouygues Telecom. 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 Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom 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 Bouygues Telecom 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 tout d'abord de l'instruction, notamment de la réponse de la société Bouygues Telecom au questionnaire et versée au dossier d'instruction, qu'un certain nombre de demandes de portabilité relatives à des numéros attribués aux opérateurs alternatifs, à l'exception des numéros attribués à Bouygues Telecom.

Ainsi la société Bouygues Télécom n'est en mesure de fournir de contrat relatif à la portabilité autre que celui signé avec l'opérateur France Télécom, lequel permet le traitement automatisé des demandes de portabilité sortante et entrante concernant des numéros attribués à France Télécom.

La société Bouygues Télécom précise cependant être en cours de discussion avec un certain nombre d'opérateurs afin d'être en mesure de traiter les demandes de portabilité concernant des numéros attribués à des opérateurs alternatifs ou impliquant des opérateurs distincts de France Télécom et qu'elle est en train de développer des processus de traitement manuels.

Il y a, par ailleurs, lieu d'indiquer que, par le courrier reçu à l'Autorité le 10 février 2009, la société Bouygues Telecom a déclaré qu'« *il existe autant de processus qu'il y a de FAI sur le marché* » et que « *tant qu'un système commun à l'ensemble des acteurs ne sera pas en place, la portabilité du numéro fixe rencontrera des obstacles techniques* ». Elle précise en outre que « *Bouygues Telecom étudie actuellement une solution reposant sur les prestations fournies par une entité commune de portabilité entre tous les opérateurs. [...] Bouygues Telecom ne peut définir le calendrier de mise en œuvre automatique sans connaître le calendrier issu des travaux multi-opérateurs et la nature de la solution choisie* ».

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 en ressort en conséquence que la société Bouygues Telecom n'est pas en conformité avec les dispositions des articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE 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 Bouygues Telecom

Il ressort de l'instruction que la brochure présentant les tarifs de l'offre « *Bbox* » de la société Bouygues Telecom (version pour les mois de janvier à mars 2009), prévoient des contraintes spécifiques à l'exercice du droit à la conservation du numéro pour les demandes concernant des numéros attribués à des opérateurs alternatifs, dans la mesure où il est précisé en page 4 que « *soit Bouygues Telecom vous attribue un nouveau numéro ; soit vous conservez votre numéro de téléphone France Télécom qui devient ainsi le numéro de votre ligne IP fixe (sous réserve de faisabilité technique)* » (souligné par nous). Il est par ailleurs ajouté la mention suivante : « *ATTENTION : si vous possédez d'ores et déjà une offre ADSL en dégroupage total et que votre numéro de téléphone vous a été attribué par votre opérateur actuel, vous devez nous contacter afin que nous puissions vous indiquer si la conservation de votre numéro est techniquement possible* ».

Il ressort de l'instruction que les conditions contractuelles de la société Bouygues Telecom ne sont pas conformes aux dispositions des articles L. 44 et D. 406-18 du CPCE.

IV. Conclusions

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

- ne pas être en mesure de traiter l'ensemble des demandes de portabilité, notamment les demandes de portabilité concernant des numéros attribués aux opérateurs alternatifs, à l'exception des numéros attribués à Bouygues Telecom ;
- ne pas disposer des accords avec les autres opérateurs lui permettant de formaliser les échanges entre opérateurs permettant le traitement des demandes de portabilité des numéros ;
- préciser dans les documents contractuels des services de la société Bouygues Telecom des contraintes spécifiques à l'exercice du droit à la conservation du numéro pour les demandes concernant 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 Bouygues Telecom de se conformer aux dispositions réglementaires applicables à la conservation des numéros précitées.

Décide :

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

Fait à Paris, le 23 mars 2009,

Le Directeur général,

Philippe DISTLER