

**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 France Télécom  
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 France Télécom 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 France Télécom<sup>1</sup>, ne respecteraient pas les obligations légales et réglementaires relatives à la conservation des numéros fixes.

---

<sup>1</sup> France Télécom, SA au capital de 10 457 395 644 euros, siège social : 6 place d'Alleray 75505 Paris Cedex 15, enregistrée au RCS Paris sous le n° 380 129 866. France Télécom 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 France Télécom 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 France Télécom dans le cadre de l'instruction, lequel était accompagné d'une demande de transmission des principaux documents permettant d'attester des informations transmises au moyen du questionnaire précité, notamment une copie des conditions contractuelles relatives à la conservation du numéro entre la société France Télécom et les opérateurs concernés. Il était également demandé la transmission des conditions contractuelles des services que la société France Télécom 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 30 janvier 2009 et reçu le 2 février 2009, la société France Télécom a demandé un délai supplémentaire d'une semaine pour répondre au questionnaire, lequel a été accepté par les rapporteurs.

Par courrier en date du 16 février 2009 et reçu le 17 février 2009, la société France Télécom 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 France Télécom. 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 France Télécom 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 France Télécom aux demandes d'information des rapporteurs

Il ressort de l'instruction, notamment de la réponse de la société France Télécom 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 une offre fibre.

La société France Télécom précise par ailleurs que « *les cas de dysfonctionnement de portabilité semblent [...] liés à des problématiques d'échanges d'information entre opérateurs* ».

Il ressort de ces éléments que les modalités actuellement mises en place par la société France Télécom en matière de traitement des demandes de portabilité, notamment entrante, ne respectent pas la réglementation en vigueur.

c. - Eléments tirés des conditions contractuelles de la société France Télécom

La société France Télécom a transmis dans sa réponse en date du 16 février 2009 les conditions générales d'abonnement de ses offres : « *service téléphonique* », « *net internet, TV, téléphonie* », « *formule internet + TV + téléphonie* » et « *Fibre* », qui ont été versées au dossier d'instruction.

Les rapporteurs constatent que les conditions générales d'abonnement à l'offre « *net internet, TV, téléphone* », prévoient à l'annexe 3 les « *conditions spécifiques relatives à la portabilité des numéros fixes en cas de changement d'opérateur* ».

Par contre, les rapporteurs constatent que les conditions générales d'abonnement des offres « *service téléphonique* », « *formule internet + TV + téléphone* » et « *Fibre* » ne font quant à elles aucune mention des modalités de traitement de la portabilité des numéros fixes.

L'article L. 44 susvisé dispose que « *Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur* » ; ces éléments constituent un manquement à cette disposition.

d. - Eléments tirés d'une mesure d'instruction visant à évaluer les conditions de souscription à l'offre de France Télécom avec demande de conservation d'un numéro géographique

Il ressort de l'instruction, notamment du procès verbal dressé par les rapporteurs et versé au dossier d'instruction, qu'il n'est pas possible de souscrire à une offre de service de l'opérateur France Télécom (sous la marque Orange) de type « *triple play* » (internet, téléphone et télévision) avec demande de conservation d'un numéro géographique, lorsque cette demande concerne un numéro qui n'est pas attribué à l'opérateur France Télécom, que le mode de commercialisation de cette offre soit le site internet de l'opérateur (<http://abonnez->

vous.orange.fr/residentiel/abonnement) ou par un conseiller clientèle accessible par voie téléphonique.

Ainsi, le processus de souscription par internet ne permet d'opter pour la conservation d'un numéro que dans le cas d'un numéro dont France Télécom est attributaire, ce qui est confirmé par le conseiller clientèle joint par téléphone, lequel indique que seul un numéro France Télécom peut être porté dans le cadre de l'offre précitée. L'article L. 44 susvisé dispose que « *Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur* » ; ces éléments constituent un manquement à cette disposition.

Il ressort en outre de l'instruction que les informations relatives aux modalités de souscription à une offre avec demande de conservation du numéro ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, en ce que la conservation du numéro est restreinte aux seuls numéros dont France Télécom est l'attributaire.

[...]

f. - 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 France Télécom.

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 France Télécom ne sont pas conformes aux dispositions susvisées relatives à la conservation du numéro.

#### IV. Conclusions

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

- proposer la souscription à une offre comprenant le service téléphonique sans proposer effectivement la conservation du numéro géographique, et ne pas permettre la même souscription assortie d'une demande de conservation d'un numéro géographique lorsque ce numéro n'a pas été initialement attribué à l'opérateur France Télécom ou ne correspond pas au numéro d'identification de l'installation support du service ;
- ne pas être en mesure de traiter les demandes relatives à des cas de portabilité entrante sur le réseau de France Télécom, notamment en cas de souscription à une offre « *Fibre* » ;
- ne pas prévoir les modalités relatives à la conservation des numéros dans les conditions générales d'abonnement de certaines offres de services ;
- [...] ;

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

Compte tenu de ces manquements et de l'ensemble des observations précédentes, il convient de mettre en demeure la société France Télécom de se conformer aux dispositions réglementaires susvisées applicables à la conservation des numéros.

#### Décide :

**Article 1<sup>er</sup>** - La société France Télécom 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 France Télécom 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 France Télécom 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