

**DECISION N°ANRT/DG/N°04/15 DU
24 DHU AL-HIJJAH 1436 (08 OCTOBRE 2015)
RELATIVE AUX MODALITES ET CONDITIONS DE MISE
EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE DES NUMEROS**

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE NATIONALE DE REGLEMENTATION DES TELECOMMUNICATIONS,

- Vu la Loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, promulguée par le dahir n°1-97-162 du rabii II 1418 (7 Août 1997), telle que modifiée et complétée ;
- Vu le décret n°2-97-1025 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) relatif à l'interconnexion des réseaux de télécommunications, tel qu'il a été modifié et complété ;
- Vu le décret n°2-97-1026 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications, tel que modifié et complété ;
- Vu le décret n°02-05-772 du 6 jomada II 1426 (13 juillet 2005) relatif à la procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique ;
- Vu la décision ANRT/DG/N°09/12 du 06 décembre 2012, modifiant et complétant la décision ANRT/N°01/11 du 1^{er} février 2011 relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros ;

DECIDE :

Article premier : Objet de la décision

La présente décision a pour objet de fixer les modalités et les conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes (géographiques et non géographiques) et mobiles.

Article 2 : Terminologie

On entend, au sens de la présente décision, par :

- All Call Query (ou principe d'interrogation systématique) : Le réseau d'origine de l'appel accède directement à la BDCPN contenant tous les numéros portés et leurs préfixes de routage associés permettant d'aiguiller chaque appel vers l'opérateur receveur, sans passer par l'opérateur attributaire.
- Base de données centralisée de la portabilité des numéros (BDCPN) : Base de données qui comprend l'ensemble des numéros nationaux portés, associés à leurs différents opérateurs, consultable par l'ensemble des ERPT concernés par la portabilité.
- Base de données décentralisée de la portabilité des numéros : Base de données propre à chaque ERPT qui comprend l'ensemble de ses numéros portés, permettant de router les appels vers l'opérateur receveur.

- Convention de portabilité : Accord conclu et signé entre deux ERPT, pris en application de la présente Décision et portant sur les modalités et conditions régissant la portabilité des numéros entre ces deux ERPT.
- EGBDCPN : Entité en charge de la gestion de la BDCPN.
- ERPT : Exploitant d'un réseau public de télécommunications titulaire de la licence prévue par l'article 2 de la Loi n°24-96 susvisée.
- Lignes groupées : Ensemble de lignes d'un même client (abonné), raccordées à un même réseau de son ERPT et qui sont accessibles par l'intermédiaire d'un seul et même numéro d'identification fourni par ledit ERPT. Les lignes du groupement restent également accessibles par leurs propres numéros d'identification.
- Numéros portés : Des numéros nationaux qui peuvent être soit des numéros fixes géographiques, soit des numéros fixes non géographiques, ou des numéros mobiles.
- Onward Routing (ou principe d'acheminement vers l'avant) : Technique de routage par l'intermédiaire de laquelle l'appel est transmis à l'opérateur attributaire. Ce dernier insère le préfixe de routage correspondant au numéro porté et transmet ensuite l'appel à l'opérateur receveur.
- Opérateur attributaire : ERPT auquel le numéro porté a été initialement attribué.
- Opérateur donneur : ERPT à partir duquel un numéro sera porté.
- Opérateur receveur : ERPT vers lequel le numéro est porté.
- Portabilité des numéros : La possibilité pour un client d'utiliser le même numéro d'abonnement, indépendamment de l'ERPT chez lequel il est abonné, et même dans le cas où il change d'ERPT.
- «Portage IN» : Processus qui consiste, pour un opérateur receveur, d'accepter la portabilité d'un numéro vers son réseau.
- «Portage OUT» : Processus qui consiste, pour un opérateur donneur, à porter un numéro de son réseau vers celui d'un autre opérateur (dit opérateur receveur).
- Préfixe de routage : Préfixe qui est associé à un numéro porté pour permettre de router les appels à destination de ce numéro porté.
- Restitution d'un numéro porté : Action par laquelle un numéro porté est résilié auprès de l'opérateur receveur et est restitué à l'opérateur attributaire.
- Routage direct : Méthode de routage des appels qui consiste à orienter ces derniers vers un numéro porté sans transiter par l'opérateur attributaire et ce, après consultation de la BDCPN.
- Routage indirect : Méthode de routage des appels qui consiste à orienter ces derniers vers l'opérateur attributaire, qui, à son tour, les route vers l'opérateur receveur et ce, après consultation d'une base de données décentralisée des numéros portés.

Article 3 : Champ d'application de la présente décision

La présente décision régit les modalités de la portabilité des numéros fixes (géographiques et non géographiques) et des numéros mobiles (postpayés et prépayés).

L'obligation de mettre en place la portabilité de numéros incombe à tous les ERPT.

La portabilité d'un numéro géographique fixe permet à un client d'un réseau fixe de changer son ERPT de rattachement vers un autre ERPT d'un réseau fixe ou d'un réseau dit de «nouvelle génération», sans changer d'implantation géographique¹.

Un client d'un réseau mobile ne peut porter son numéro mobile que vers le réseau d'un autre ERPT titulaire d'une licence pour des réseaux et services mobiles.

Article 4 : Procédure de demande de portabilité des numéros

1. La demande de portage peut concerner, à la fois, un ou plusieurs numéros.
2. Les demandes de portage, d'annulation de portage et de restitution des numéros portés s'effectuent gratuitement pour le client.
Les opérateurs donneur et receveur ne doivent percevoir, au titre des opérations de portage, aucune rémunération du client qui en fait la demande.
3. La procédure de portage est déclenchée par une demande de portage (appelée «mandat de portage»²) dûment signée par le client demandeur et enregistrée auprès de l'opérateur receveur contre accusé de réception.
 - A compter du dépôt de la demande, le client dispose d'un délai d'un (01) jour ouvrable pour annuler sa demande de portage auprès de l'opérateur receveur. Il lui en fait demande moyennant un accusé de réception.
 - L'opérateur receveur ne doit en aucun cas refuser d'accuser réception de la demande d'annulation du client.
 - Passé ce délai, sa demande de portage est considérée définitive et vaut, de fait, demande de résiliation du contrat de service auprès de l'opérateur donneur, sans besoin de formalités supplémentaires.

Le client demandeur du portage reste engagé, même quand le portage est effectué, envers son opérateur donneur de tous engagements pris dans le cadre de son contrat d'abonnement avec ledit opérateur et notamment, pour les factures impayées, des frais de résiliations prévus dans son contrat avec l'opérateur donneur.

L'opérateur receveur veille à formaliser avec le client titulaire du numéro porté un contrat d'abonnement conformément aux contrats de service en vigueur dudit opérateur. Ce contrat entrera en vigueur à la date effective du portage.

4. La demande de portage définitive est transmise, par l'opérateur receveur, à l'opérateur donneur.

Ce dernier dispose de deux (02) jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande, pour l'accepter ou la rejeter de façon motivée et, le cas échéant, pour indiquer les moyens de rendre à nouveau éligible cette demande de portabilité.

¹ : Implantation géographique correspond à la ville de rattachement du demandeur de portabilité.

² : Les opérateurs mettront en place des formulaires spécifiques et dédiés exclusivement au «mandat de portage» et aux opérations de portabilité des numéros.

Dans le cas où la demande de portage porte sur plusieurs numéros et que le rejet ne concernerait que certains numéros parmi eux, l'opérateur donneur est tenu de ne rejeter la portabilité que pour les numéros soulevant un problème. L'opérateur donneur engage les actions de portage pour les autres numéros.

En l'absence de rejet ou passé le délai précité de deux (2) jours ouvrables, la demande de portage est considérée acceptée par l'opérateur donneur qui s'oblige à la mettre en œuvre.

L'opérateur donneur dispose alors d'un (1) jour ouvrable pour effectuer et achever toutes les opérations afin de rendre effectif le portage du numéro demandé vers l'opérateur receveur.

5. L'opérateur receveur doit informer, au préalable, le client demandeur du portage des effets de sa demande de portabilité, notamment qu'elle emporte de plein droit résiliation du contrat d'abonnement relatif au numéro porté ainsi que l'obligation pour ce client de s'acquitter des éventuels frais de résiliation dus auprès de l'opérateur donneur et, en l'occurrence, la nécessité de connaître la durée d'engagement restante auprès de l'opérateur donneur.

Tout ERPT est tenu de remettre, dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de sa saisine, à tout client et à la demande de ce dernier, un document signé relatant le montant détaillé des éventuels frais de résiliation issus de la relation contractuelle pour chaque ligne.

6. Les ERPT ne peuvent invoquer le motif d'un contentieux avec le client ou l'existence de factures impayées pour refuser une demande de portage. De même que pour le client abonné au service téléphonique en plus d'autres services chez l'opérateur donneur, ce dernier ne peut invoquer le maintien de l'abonnement du client à l'un de ces services comme motif de refus de portage du numéro du service téléphonique.

Les ERPT ne peuvent invoquer la non-échéance de la durée d'un contrat d'abonnement comme motif du refus du portage.

Dans tous les cas, les ERPT sont tenus d'informer au préalable leurs clients sur les conditions nécessaires à la réussite du portage.

7. Les demandes de portabilité sont échangées entre les ERPT tous les jours ouvrables de la semaine.
8. En attendant la mise en place de la BDCPN, les ERPT concernés sont tenus de mettre en place, dans un délai de neuf (9) mois à compter de la date de notification de la présente décision, un système d'échange automatisé afin de sécuriser les échanges entre eux et fluidifier la procédure de portabilité des numéros.

9. Le non-respect par l'opérateur donneur de ses engagements en matière de portage prévus par le présent article ouvre droit pour l'opérateur receveur à l'application des pénalités qui devront être fixées au niveau des conventions de portabilité.
10. Le portage des numéros s'effectue dans le respect des règles suivantes :
- La base de référence du portage correspond à l'identifiant client, associé au numéro d'appel objet de la demande de portage.

Dans une 1^{ère} phase, cet identifiant est propre à chaque ERPT et correspond :

- pour les clients postpayés (professionnels ou entreprises), au numéro d'identification client, inscrit au niveau de l'une des trois dernières factures reçues par le demandeur de portabilité.
- pour les clients postpayés (particuliers) et les clients prépayés, à un numéro personnel d'identification (CINE, Passeport ou carte de séjour).

Dans une 2^{ème} phase, il pourrait être procédé à la mise en place d'un identifiant unique pour les contrats fixes et/ou mobiles permettant de faciliter l'identification de la ligne lors des demandes de portabilité des numéros. Cet identifiant est fourni par l'opérateur attributaire et correspond à un code alphanumérique.

La forme exacte de cet identifiant et les modalités de son implémentation par les ERPT concernés seront précisées ultérieurement par l'ANRT.

- Dans le cas d'une demande de portabilité portant sur des numéros/lignes groupés, le mandat de portage correspondant doit préciser la liste des numéros d'appel que le demandeur souhaite porter.

Le client porté devra, dans le cas où il aurait maintenu certains numéros hors portage chez l'opérateur donneur, formuler une nouvelle demande pour le groupement des autres lignes non portées.

La demande de portabilité portant sur les lignes groupées vaut demande de dégroupement des lignes par l'opérateur donneur.

- Pour les lignes support à une SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), la demande de portabilité doit préciser obligatoirement la tête de ligne et les numéros associés objets du portage.
- La non-exhaustivité des lignes groupées ou des numéros associés à une SDA ne constitue pas un motif de refus de portage.
- En tout état de cause, lorsqu'un client demandera à son opérateur donneur la liste complète des numéros du groupement de lignes ou la liste exhaustive de ses numéros SDA, l'opérateur donneur a l'obligation de les lui communiquer dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable à compter de la date de sa demande.

11. Les ERPT mettent à jour leurs formulaires de demandes de portabilité pour tenir compte des nouvelles stipulations de la présente Décision.
Chaque ERPT communique à l'ANRT, un mois après la notification de la présente décision, les formulaires mis à jour.

Article 5 : Conditions particulières de portage des numéros

Les ERPT sont également tenus de respecter les conditions particulières suivantes :

- Le portage des numéros doit être assuré de manière permanente par les ERPT concernés.
- La période durant laquelle le client ne peut recevoir d'appel après le début du portage ne peut dépasser deux (02) heures à compter de l'heure de mise en œuvre effective de la portabilité du numéro, telle que précisée à l'article 4 ci-dessus.
- Le routage des appels à destination des numéros portés doit s'effectuer dans des conditions non discriminatoires.
- Un client porté d'un opérateur donneur (A) vers un autre opérateur receveur (B) ne peut en aucun cas être porté vers tout autre opérateur (y compris l'opérateur donneur) qu'après l'écoulement d'une durée de deux (02) mois à compter de la date de l'acceptation de sa demande de portage, sauf accord explicite de l'opérateur (B).
- La portabilité d'un numéro vers l'opérateur attributaire s'effectue dans les mêmes conditions et délais de portabilité prévus à l'article 4 ci-dessus.
- Sous réserve des dispositions prévues à l'article 6 ci-après, les numéros portés qui auraient fait l'objet d'une résiliation de contrat auprès de l'opérateur receveur par leur client doivent être restitués par le dernier opérateur receveur à l'opérateur attributaire. L'opérateur receveur est tenu d'informer immédiatement l'opérateur attributaire de la résiliation du contrat relatif au numéro porté et de lui restituer le numéro dans un délai maximum d'un (1) jour ouvrable à compter de la résiliation.
L'opérateur receveur s'interdit toute affectation dudit numéro à de nouveaux clients.
- Le numéro porté est inscrit, le cas échéant, dans l'annuaire téléphonique de l'opérateur receveur ou dans l'annuaire général des abonnés.
Les opérateurs donneur et attributaire sont tenus de supprimer de leurs annuaires respectifs, les numéros portés, dès la publication du 1^{er} annuaire ayant suivi l'opération de portage.

Sans préjudice de toute autre information ou échéancier fixé par l'ANRT, chaque ERPT a l'obligation de fournir à l'ANRT, au plus tard le 15 du mois (M+1), les informations du mois (M) relatives aux portages des numéros par type de réseau/service et notamment :

- le nombre de numéros portés vers chaque ERPT ;
- le nombre de numéros portés en provenance de chaque opérateur donneur ;
- le nombre de demandes de «portage out» reçues ;

- le nombre de demandes de «portage out» abouties ;
- le nombre de demandes de «portage in» émises ;
- le nombre de demandes de «portage in» abouties ;
- le nombre de numéros portés in cumulé en fin du mois M ;
- le nombre de numéros portés out cumulé en fin du mois M ;
- le nombre de numéros restitués par chaque opérateur receveur ;
- le nombre de portages refusés avec les motivations de refus.

Article 6 : Cession des contrats d'abonnements

La cession d'un contrat d'abonnement relatif à un numéro porté, d'un client vers un autre, est nécessairement effectuée auprès et par l'opérateur receveur. Ce dernier est tenu d'informer les opérateurs donneur et attributaire au plus tard trois (03) jours calendaires à compter de la date de la cession. Les ERPT doivent préciser, dans les Conventions de portabilité, les informations à communiquer et les modalités de leur échange.

Le client porté ayant cédé ou transféré son contrat à un autre client ne peut, en aucun cas, prétendre se faire réattribué son numéro auprès de l'opérateur attributaire.

Article 7 : Modalités de mise en place et de gestion de la BDCPN

Afin d'améliorer les modalités techniques et opérationnelles de la portabilité, la BDCPN est rendue opérationnelle au plus tard dix-huit (18) mois à compter de la date de notification de la présente décision.

La mise en place de cette BDCPN se déroulera selon le processus décrit ci-après :

1. A compter de la date de notification de la présente décision aux ERPT concernés, ces derniers disposent d'un délai de quarante-cinq (45) jours pour notifier à l'ANRT qu'ils ont convenu ou non de mettre en place, directement par leurs soins et d'un commun accord, la BDCPN ainsi que l'EGBDCPN.

En cas d'accord conclu entre eux, ils sont tenus de convenir des modalités techniques, administratives, opérationnelles, contractuelles et financières de la gestion de la BDCPN ainsi que des modalités de désignation et de mise en place de l'EGBDCPN. Ils disposent, à cet effet, d'un délai de trois (3) mois à compter de la notification à l'ANRT de leur accord, pour les finaliser et pour sélectionner et désigner l'EGBDCPN.

Au besoin, et à l'initiative d'un ERPT, l'ANRT pourra organiser des réunions entre les ERPT concernés pour faire aboutir leurs échanges et convenir des différentes modalités.

Une fois convenues, les ERPT informent sans délai l'ANRT des mesures et modalités envisagées dans ce sens.

2. A défaut d'un accord entre les ERPT dans le délai de quarante-cinq (45) jours précité ou en cas de difficultés entre les ERPT à convenir des modalités, l'ANRT engagera toutes les démarches nécessaires pour mener à son terme le processus de mise en place de la BDCPN, et notamment pour sélectionner et désigner l'EGBDCPN, fixer les modalités de fonctionnement de la BDCPN ainsi que les modalités de contribution des ERPT concernés à sa mise en œuvre et à son exploitation et fonctionnement.

La désignation de l'EGBDCPN est faite par l'ANRT sur la base d'un cahier des charges dont un projet est soumis préalablement pour avis aux ERPT concernés. Ces derniers disposent d'un délai d'un (1) mois à compter de leur saisine, pour commenter ledit projet. Passé ce délai, l'ANRT adopte et publie le cahier des charges et lance les consultations nécessaires à cet effet pour la sélection et la désignation de l'EGBDCPN.

3. Le cahier des charges précité précise les différentes dispositions et modalités relatives à la mise en place de la BDCPN, qui devront notamment traiter des aspects suivants :
 - les prestations et services obligatoires offerts par l'EGBDCPN ;
 - la portée des prestations de l'EGBDCPN ;
 - les modalités d'exploitation de la BDCPN ;
 - les SLA à respecter par l'EGBDCPN ;
 - un rétro-planning et un calendrier prévisionnel de mise en œuvre de la BDCPN ;
 - les modalités de reprise et de continuité de service par les ERPT dans le cas où l'EGBDCPN ne souhaite plus poursuivre la fourniture des prestations ;
 - le financement de la mise en place de la BDCPN et les contributions financières des ERPT.
4. Une fois l'EGBDCPN est désignée, cette dernière et les ERPT disposent ensuite d'un délai maximal de douze (12) mois pour rendre opérationnelle la BDCPN.
5. Tous les frais relatifs notamment à la mise en place, à la gestion et à la maintenance de la BDCPN et la rémunération de l'EGBDCPN pour les prestations rendues, sont à la charge des ERPT concernés dans les conditions fixées par l'ANRT.
6. Les modalités de fonctionnement de la BDCPN ainsi que les règles de procédure de portage y afférentes pourraient, le cas échéant, être fixées par l'ANRT.

Article 8 : Modes de routage

Tant que la BDCPN n'est pas encore opérationnelle, le mode de routage adopté est le routage indirect avec notamment l'utilisation de la méthode «Ownward Routing».

Une fois la BDCPN est mise en place, le mode de routage devient le «mode direct».

Les ressources et les modalités techniques de numérotation nécessaires pour

l'acheminement des numéros portés sont précisées au niveau de l'annexe 1 qui peut être modifiée par l'ANRT chaque fois que nécessaire.

Article 9 : Conventions de portabilité

Pour la mise en œuvre de la portabilité, les ERPT sont tenus de conclure des conventions de portabilité qui doivent comprendre au minimum les éléments suivants :

- les conditions techniques et opérationnelles ainsi que le planning de réalisation de la portabilité ;
- les modalités de paiement des frais et charges de la portabilité ;
- les SLA à respecter ainsi que les pénalités y afférentes ;
- les aspects liés à la rémunération réciproque des appels en provenance de l'international vers les numéros portés ;
- la délimitation de la responsabilité de chaque ERPT.

Les Conventions de portabilité doivent être revues dans un délai maximum de deux (02) mois à compter de la date de notification de la présente décision.

En cas de notification à l'ANRT par l'un des ERPT du non-aboutissement ou de la non-révision des Conventions de portabilité, l'ANRT intervient auprès des ERPT et prend les mesures nécessaires pour la révision desdites Conventions conformément à la présente décision.

Une copie de la Convention révisée de portabilité est transmise à l'ANRT par chaque ERPT dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de sa conclusion.

Article 10 : Coûts pour la mise en place de la portabilité des numéros

Chaque ERPT supporte les coûts inhérents à l'établissement de la portabilité permettant d'instaurer ou de développer la portabilité des numéros.

Les coûts engendrés à la suite du portage d'un ou plusieurs numéros doivent être supportés par l'opérateur receveur.

Les coûts engendrés par la mise en place, la maintenance et l'exploitation de la BDCPN sont supportés par tous les ERPT concernés, sur la base d'un accord consenti entre eux. Si un tel accord n'est pas convenu dans le délai fixé par l'ANRT, les coûts précités ainsi que la quote-part de chaque ERPT dans la prise en charge desdits coûts seront définis et arrêtés par l'ANRT.

Les coûts liés à la mise en œuvre de la portabilité de numéros par les ERPT concernés doivent être pertinents et doivent pouvoir être justifiés à la demande de l'ANRT.

Article 11 : Tarifs de la portabilité des numéros

Durant la période d'utilisation du mode de routage indirect, les ERPT sont tenus d'appliquer les mêmes modalités tarifaires que celles qui doivent être appliquées au

mode de routage direct.

En ce qui concerne les revenus issus des roameurs IN à destination des numéros portés ou des appels internationaux à destination des numéros portés, et qui seraient perçus par l'opérateur attributaire ou donneur, les ERPT sont tenus de convenir, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, d'une méthode pour le reversement desdits revenus par l'opérateur attributaire ou donneur à l'opérateur receveur.

La méthode convenue est notifiée à l'ANRT. A défaut d'accord, l'ANRT tranchera, sur la base des meilleures pratiques internationales, ces aspects et en fera obligation aux ERPT concernés.

Article 12 : Disposition particulière :

La présente décision abroge la décision ANRT/DG/N°01/11 du 17 jourmada 1432 (21 avril 2011) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros, telle qu'elle a été modifiée et complétée par la décision ANRT/DG/N°09/12 du 12 muharram 1434 (6 décembre 2012).

Article 13 :

Le Directeur Central de la Concurrence et du Suivi des Opérateurs et le Directeur Central responsable de la Mission de Réglementation sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui entre en vigueur à compter de la date de sa notification aux ERPT concernés.

**Le Directeur Général de l'Agence Nationale
de Réglementation des Télécommunications**

Azdine EL MOUNTASSIR BILLAH

ANNEXE 1 A LA DECISION ANRT/DG/N°04/15 :

Préfixes de routage

Les préfixes de routage sont de la forme suivante :

- Pour la portabilité des numéros mobiles :
Zxy où :
 - xy identifie les réseaux des ERPT mobiles ;

- Pour la portabilité des numéros géographiques fixes :
Z2xyz où :
 - xyz identifie les commutateurs du réseau fixe des ERPT dans la zone de numérotation 02.
Z3xyz où :
 - xyz identifie les commutateurs du réseau fixe des ERPT dans la zone de numérotation 03.

- Pour la portabilité des numéros non géographiques :
Z8xyz pour les numéros non géographiques de la forme 08xxxxxxxx.
Z9xyz pour les numéros non géographiques de la forme 09xxxxxxxx.

- Z étant un chiffre hexadécimal valant D_{Hex} ou E_{Hex}.