

## AVIS ET COMMUNICATIONS

**Décision ANRT/DG/n° 01/11 du 27 safar 1432 (1<sup>er</sup> février 2011) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros.**

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 2 rabii II 1418 (7 août 1997), telle qu'elle a été modifiée et complétée, notamment son article 9 *bis* ;

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, notamment ses articles premier, 9 et 24 ;

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 qu'il a été modifié et complété, notamment son article 13 *ter* ;

Vu le décret n° 2-05-772 du 6 jourmada 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° 10/06 du 11 ramadan 1427 (4 octobre 2006) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros,

DÉCIDE :

ARTICLE PREMIER. – Objet

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

ART. 2. – Définitions

On entend au sens de la présente décision par :

– *portabilité des numéros* : la possibilité pour un usager d'utiliser le même numéro d'abonnement, indépendamment de l'exploitant chez lequel il est abonné, et même dans le cas où il change d'exploitant.

Il existe trois types de portabilité :

• portabilité du service : qui permet à l'usager de conserver son numéro de téléphone même s'il change de type de service.

• portabilité du fournisseur de services : qui permet à un usager de changer de fournisseur de services tout en gardant le même numéro.

• portabilité de lieu (ou portabilité géographique) : possibilité pour l'usager du service fixe de garder son numéro d'appel lorsqu'il change de lieu de raccordement à l'intérieur de la zone géographique couverte par son indicatif.

– *opérateur attributaire* : exploitant de réseau public de télécommunications attributaire du numéro porté ;

– *opérateur donneur* : exploitant de réseau public de télécommunications à partir duquel un numéro est porté ;

– *opérateur receveur* : exploitant de réseau public de télécommunications vers lequel un numéro est porté ;

– *E.164* : recommandation de l'UIT qui décrit la structure d'un numéro téléphonique international. Cette recommandation est mise en œuvre par l'UIT, au niveau mondial, en attribuant aux pays membres des préfixes nationaux sous lesquels ces derniers attribuent des ressources de numérotation, constituant ainsi un plan de numérotation au niveau mondial ;

– *numéros portés* : les numéros portés peuvent être des numéros fixes géographiques, des numéros fixes non géographiques ou des numéros mobiles (postpayés et prépayés). Ils doivent être conformes au plan national de numérotation en vigueur ;

– *base de données centralisée* : base de données qui comprend l'ensemble des numéros portés, associés à leurs opérateurs receveurs, consultable par l'ensemble des opérateurs (fixes et mobiles) à partir desquels un appel vers un numéro est émis ;

– *base de données décentralisée* : base de données qui comprend l'ensemble des numéros portés par un opérateur donné, permettant de router les appels vers l'opérateur receveur ;

– *routage indirect* : méthode de routage des appels qui consiste à orienter ces derniers vers l'opérateur attributaire, qui à son tour route les appels vers l'opérateur receveur et ce, après consultation d'une base de données décentralisée des numéros portés ;

– *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 préalable d'une base de données centralisée des numéros portés ;

– *Onward Routing (ou principe d'acheminement vers l'avant)* : pour cette méthode de consultation, tout appel à destination d'un usager porté est d'abord acheminé vers l'ancien commutateur de rattachement de cet usager, puis identifié comme étant porté avant d'être renvoyé vers le réseau du nouvel opérateur ;

– *All Call Query (ou principe d'interrogation systématique)* : Selon cette méthode de consultation, le réseau d'origine a accès directement à une base de données de portabilité des numéros contenant, au moins pour les numéros portés, l'adresse complète du commutateur destinataire ou l'identification de l'opérateur receveur, sans avoir besoin de passer par l'opérateur donneur ;

– *taux d'attrition (ou churn rate)* : ce taux représente le pourcentage d'abonnés portés par rapport au parc total d'abonnés (post et prépayés fixes et mobiles).

### ART. 3. – Champ d'application

La présente décision régit la portabilité du fournisseur de services, telle que décrite plus haut et concerne la portabilité des numéros fixes géographiques, des numéros fixes non géographiques et des numéros mobiles (postpayés et prépayés).

L'obligation de mettre en place la portabilité de numéros incombe à tous les exploitants des réseaux publics de télécommunications, fournisseurs du service de la téléphonie et ayant droit à l'interconnexion.

La portabilité d'un numéro géographique fixe permet à un usager d'un réseau fixe de changer son opérateur sans changer son implantation géographique. Un usager d'un réseau fixe ne peut porter son numéro géographique fixe que vers le réseau fixe d'un autre exploitant de réseau public de télécommunications fixe.

Un usager d'un réseau mobile ne peut porter son numéro mobile que vers le réseau d'un autre exploitant de réseau public de télécommunications mobile.

### ART. 4. – Procédure de demande de portabilité des numéros

4.1 – La procédure de portage est déclenchée par une demande formelle de portage dûment signée par l'utilisateur et déposée auprès de l'opérateur receveur contre accusé de réception. Ladite demande vaut demande de résiliation du contrat de service auprès de l'opérateur donneur et la souscription d'un nouvel abonnement auprès de l'opérateur receveur.

L'opérateur receveur communique la demande de portage à l'opérateur donneur. A compter du 15 avril 2011, le délai de réponse de l'opérateur donneur à toute demande de portage de numéro ne peut dépasser trois (3) jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande de portage. Passé ce délai, la demande est considérée comme acceptée. L'acceptation de la demande de portage vaut résiliation du contrat de services entre l'utilisateur et l'opérateur donneur. Une fois que la réponse de l'opérateur donneur est émise ou que le délai de trois (03) jours susvisé est passé, l'opérateur donneur dispose de trois (03) jours calendaires pour réaliser la mise en œuvre effective du portage demandé.

La demande de portage peut porter sur un ou plusieurs numéros, objet d'un même contrat.

4.2 – Le client ayant déposé une demande de portage de son numéro dispose d'un délai maximum de deux (2) jours ouvrables à compter de la date de dépôt de sa demande auprès de l'opérateur receveur, pour pouvoir présenter une demande d'annulation de portage.

4.3 – Tout refus de demande de portage doit être motivé et notifié tout en indiquant le motif précis du refus et, le cas échéant, les moyens de rendre à nouveau éligible la demande de portabilité.

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

Enfin, les opérateurs ne peuvent invoquer la non-échéance de la durée d'un contrat d'abonnement comme motif légitime du refus du portage.

Dans tous les cas, les opérateurs sont tenus d'informer au préalable leurs usagers sur les conditions d'éligibilité nécessaires à la mise en œuvre du portage, dans le respect des dispositions en vigueur.

4.4 – Les demandes de portabilité sont adressées par l'opérateur receveur à l'opérateur donneur, tous les jours ouvrés de la semaine. Les opérateurs concernés sont tenus de mettre en place un système d'échange automatisé, et ce, au plus tard six (6) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente décision, afin de sécuriser les échanges entre eux et fluidifier la procédure de portabilité des numéros.

### ART. 5. – Conditions particulières de portage des numéros

En sus des conditions générales déterminées par la présente décision permettant la portabilité des numéros, les opérateurs sont tenus de respecter les conditions particulières suivantes :

- le portage des numéros doit être assuré de manière permanente par les opérateurs concernés ;
- la période durant laquelle l'utilisateur ne peut recevoir d'appel après le début du portage ne peut dépasser deux (2) heures à compter de l'heure de mise en œuvre effective de la portabilité du numéro telle que précisée à l'article 4.1 ci-dessus ;
- les opérateurs donneur et receveur ne doivent percevoir, au titre de l'opération de portage, aucune rémunération de l'utilisateur qui en fait la demande ;
- la même qualité de service doit être assurée, de manière non discriminatoire, pour un appel vers un numéro porté et un appel vers un numéro non porté.

Un client porté d'un opérateur donneur (A) vers un autre opérateur receveur (B) ne peut en aucun cas être porté vers l'opérateur donneur (A) qu'après l'écoulement d'une durée de deux (02) mois à compter de la date de son portage effectif, sauf accord explicite de l'opérateur receveur (B). Durant la période précitée, il peut être porté vers tout opérateur autre que l'opérateur donneur (A).

Les numéros qui après un portage deviennent libres doivent être restitués à l'opérateur attributaire. L'opérateur receveur est tenu d'informer immédiatement l'opérateur attributaire de la résiliation du numéro porté et de le lui restituer dans un délai maximum de 24 heures à compter de la résiliation.

L'inscription du numéro porté dans l'annuaire téléphonique est à la charge de l'opérateur receveur.

Sans préjudice de toute autre information ou calendrier fixé par l'ANRT, les opérateurs ont l'obligation de fournir à l'ANRT, au plus tard le 15 du mois suivant (mois M+1), les informations statistiques du mois (M) relatives aux portages des numéros par type, notamment :

- le nombre de numéros portés vers chaque opérateur receveur ;
- le nombre de numéros portés en provenance de chaque opérateur donneur ;

- le nombre de numéros restitués par les opérateurs receveurs ;
- le nombre de portages refusés avec les motivations de refus.

#### ART. 6. – Modalités de gestion de la base de données

Dans une première phase, et tant que le taux d'attrition pour les numéros portés ne dépasse pas 5%, la base de données de la portabilité des numéros sera décentralisée. Chaque opérateur doit gérer sa propre base de données de la portabilité des numéros.

Une fois ce taux dépasse 5%, l'ANRT notifie les opérateurs concernés pour qu'ils mettent en place la base de données centralisée de la portabilité et leur fixe un délai variant entre 12 et 18 mois pour sa réalisation et sa mise en œuvre. Lesdits opérateurs disposent de trois (3) mois pour convenir d'un commun accord des modalités de gestion de la base de données centralisée, et notamment de l'entité qui en aura la charge. Ils informent sans délai l'ANRT des mesures envisagées dans ce sens.

Si aux termes dudit délai les opérateurs ne conviennent pas d'un accord, l'ANRT fixera, au plus tard, deux (2) mois à compter de l'expiration du délai de trois (3) mois précité, les modalités et les conditions de gestion de la base de données centralisée et désignera, en le motivant, l'entité appelée à gérer ladite base de données. Ce délai peut être prorogé d'un mois.

Tous les frais relatifs notamment à la mise en place de la base de données centralisée et la rémunération de l'entité chargée de la gérer sont à la charge des opérateurs concernés.

#### ART. 7. – Mode de routage

Le mode de routage à adopter, dans la première phase fixée au 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 6 ci dessus, est le routage indirect avec notamment l'utilisation de la méthode « Onward Routing ». Au-delà de cette phase, le mode de routage qui doit être adopté est le routage direct avec notamment l'utilisation de la méthode « All Call Query ».

Les ressources et les modalités techniques de numérotation nécessaires pour l'acheminement des numéros portés seront fixées par l'ANRT.

#### ART. 8. – Accords de portabilité

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

- les conditions techniques et le planning de réalisation de la portabilité ;
- les modalités de paiements des coûts afférant à la mise en place de la portabilité ;
- la délimitation de la responsabilité des opérateurs contractants.

Les accords de portabilité doivent être conclus dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de dépôt de la demande initiale de portabilité. Les accords de portabilité doivent impérativement inclure des clauses sur la qualité de service et les pénalités encourues en cas de non respect du niveau de service (SLA).

Une copie de l'accord intégral de portabilité doit être transmise à l'ANRT par l'opérateur demandeur dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date de sa conclusion.

L'ANRT tranche les litiges relatifs aux accords de portabilité et fixe, le cas échéant, les conditions techniques et tarifaires y afférentes.

#### ART. 9. – Coûts pertinents pour la mise en place de la portabilité des numéros

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

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

Les coûts engendrés par la mise en place, l'entretien et l'exploitation d'une base de données centralisée sont supportés par tous les opérateurs qui transfèrent leurs numéros, sur la base d'un accord consenti entre eux. Si un tel accord n'est pas atteint, les coûts précités ainsi que la quote part de chaque opérateur dans la prise en charge desdits coûts seront définis par l'ANRT.

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

#### ART. 10. – Tarifs de la portabilité des numéros

Durant la période d'utilisation du mode de routage indirect et avant la mise en œuvre effective de la base de données centralisée des numéros permettant le mode de routage direct, les opérateurs sont tenus d'appliquer les mêmes modalités tarifaires que celles qui doivent être appliquées dans le cadre du mode de routage direct.

#### ART. 11. – Suivi de mise en œuvre

L'ANRT veillera à l'application effective de la présente décision. Elle se réserve le droit de revoir la procédure arrêtée et de modifier la décision en conséquence, notamment si ses effets perturbent le fonctionnement du marché ou portent atteinte à l'exercice de la concurrence loyale dans le secteur des télécommunications.

ART. 12. – La présente décision abroge et remplace la décision ANRT-DG-n°10-06 du 11 ramadan 1427 (4 octobre 2006) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros.

ART. 13. – Le directeur de la concurrence et du suivi des opérateurs et le directeur responsable de la mission de réglementation sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui est notifiée aux opérateurs concernés.

*Le directeur général  
de l'Agence nationale de réglementation  
des télécommunications,*

AZDINE EL MOUNTASSIR BILLAH.

Le texte en langue arabe a été publié dans l'édition générale du « Bulletin officiel » n° 5935 du 14 jourmada I 1432 (18 avril 2011).