

AVIS ET COMMUNICATIONS

Décision ANRT/DG/ n° 18-20 du 10 rabii II 1442 (26 novembre 2020) modifiant et complétant la décision ANRT/DG/ n° 04-15 du 24 hija 1436 (8 octobre 2015) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE NATIONALE DE RÉGLEMENTATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS,

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 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° 2-05-772 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, tel que modifié et complété ;

Vu la décision ANRT/DG/n° 04-15 du 24 hija 1436 (8 octobre 2015) relative aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros ;

Vu les résultats des consultations menées auprès des trois opérateurs globaux (Itissalat Al-Maghrib, Médi Télécom et Wana Corporate),

DÉCIDE :

ARTICLE PREMIER. – Les articles 2, 3 et 5 de la décision ANRT/DG/n° 04/15 du 24 hija 1436 (8 octobre 2015) susvisée ainsi que son annexe 1 sont modifiés comme suit :

« Article 2. – Terminologie

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

« –
« –
« –
« –

« – **Délai de rétractation** : Durée durant laquelle un client « est en droit de renoncer à sa demande de portabilité « sans l'accord préalable de l'opérateur receveur. Cette « durée est calculée à partir de la date de dépôt de la « demande de portabilité.

« –
« –

« – **Jour ouvrable** : Jour de la semaine, à l'exception « des samedis et des dimanches, qui n'est pas fermé, de « façon générale, pour les administrations ou les « banques marocaines.

« –
« –

« –

« –

« –

« – **Opérateur receveur** : ERPT vers lequel le numéro « sera/est porté.

« – **Portabilité des numéros** : La possibilité pour un client « de conserver l'usage de son numéro d'abonnement « en cas de changement d'ERPT.

« –

« –

« –

« – **Relevé d'identité opérateur (RIO)** : Identifiant « unique, affecté par l'opérateur donneur à tout numéro « (non encore résilié) de son client destiné à faciliter « l'identification dudit numéro lors du traitement des « demandes de portabilité.

« –

« –

« –

(La suite sans modification.)

« 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 des « numéros incombe à tous les ERPT.

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

(La suite sans modification.)

« Article 5. – Conditions particulières de portage des «numéros

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

« •

« •

« •

« • Un numéro 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 « (2) mois à compter de la date de portage, sauf accord « explicite de l'opérateur (B).

« •

« • 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.

« Ledit 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 et de
 « mettre à jour le statut dudit numéro dans ses bases
 « de données pour préciser qu'il ne relève plus de son
 « propre parc.

« •

(La suite sans modification.)

« ANNEXE 1

« **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 :

« • x identifie les réseaux des ERPT fixes ou de
 « « nouvelle génération » ;

« • yz identifie les commutateurs du réseau fixe ou
 « de nouvelle génération » des ERPT dans la zone de
 « numérotation 02.

« Z3xyz où :

« • x identifie les réseaux des ERPT fixes ou de
 « « nouvelle génération » ;

« • yz identifie les commutateurs du réseau fixe ou de
 « nouvelle génération » des ERPT dans la zone de
 « numérotation 03.

« – Pour la portabilité des numéros non géographiques :

« Z8x pour les numéros non géographiques de la forme
 « 08yyyyyyy, où x identifiant les réseaux des ERPT.

« Z9x pour les numéros non géographiques de la forme
 « 09yyyyyyy, où x identifiant les réseaux des ERPT.

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

ART. 2. – Les articles 4 et 6 de la décision ANRT/DG/
 N° 04/15 du 24 hijra 1436 (8 octobre 2015) susvisée sont abrogés
 et remplacés comme suit :

« Article 4. – Procédure de demande¹ de portabilité des
 « numéros

« 1. La demande de portage peut concerner, à la fois, un
 « ou plusieurs numéros.

« 2. Les demandes de portage et d'annulation de portage
 « s'effectuent gratuitement à l'initiative du client.

« Les restitutions de numéros s'effectuent gratuitement
 « entre les ERPT.

« Les opérateurs attributaire, donneur ou receveur
 « ne doivent percevoir, au titre des opérations de portage,
 « aucune rémunération du client qui en fait la demande.

¹ Dans le cas où l'ERPT recourt à des moyens digitaux pour le traitement des demandes de portabilité, il est tenu de mettre en place les moyens nécessaires pour garantir au client (demandeur) de disposer des accusés de réceptions requis par la présente décision. Chaque ERPT est tenu de s'assurer, au moment de la souscription d'une demande, que les informations fournies correspondent au demandeur de la portabilité.

« 3. La procédure de portage est déclenchée par une
 « demande de portage (appelée « mandat² de portage »)
 « dûment renseignée par le client demandeur et enregistrée
 « auprès de l'opérateur receveur contre accusé de réception.

« – A compter du dépôt de la demande de portage auprès
 « de l'opérateur receveur, le client dispose d'un délai de
 « rétractation d'un (1) jour ouvrable pour annuler
 « sa demande de portage auprès dudit opérateur. Il lui
 « en fait demande moyennant un accusé de réception.

« – L'opérateur receveur ne doit en aucun cas refuser
 « d'accuser réception au client de sa demande
 « d'annulation du portage.

« – Passé le délai de rétractation, la demande de portage
 « est considérée « demande de portage définitive » et
 « vaut, de fait, demande de résiliation du contrat de
 « service auprès de l'opérateur donneur, sans besoin de
 « formalités administratives supplémentaires.

« – Tout client demandeur de portabilité est tenu de
 « maintenir actif, auprès de l'opérateur donneur, son
 « contrat de souscription relatif à la ligne/numéro
 « objet de sa demande de portage, et ce jusqu'à la date
 « d'exécution du portage.

« – En cas de résiliation dudit contrat avant la réception
 « par l'opérateur donneur de la demande de portage,
 « le processus de portage est annulé, au tort du client
 « demandeur, et sans besoin de préavis de la part des
 « opérateurs donneur et receveur.

« 4. L'ERPT ne peut 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.

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

« Chaque ERPT est tenu d'informer au préalable les
 « clients sur les conditions nécessaires à la réussite du portage.

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

« Ce dernier dispose de deux (2) jours ouvrables
 « à compter de la date de réception de la demande, pour
 « rendre effectif le portage (en cas de non-rejet de la demande
 « de portage).

« Ce délai est réparti comme suit :

« • un (1) jour ouvrable pour accepter la demande de
 « portage ou pour la rejeter de façon motivée et, dans
 « ce dernier cas, en indiquant les moyens de rendre à
 « nouveau éligible cette demande de portage.

² Les opérateurs mettent en place des formulaires spécifiques (électroniques ou papiers) dédiés exclusivement au « mandat du portage » et aux opérations de portabilité des numéros.

« En l'absence de rejet (y compris si le délai précité est « passé), la demande de portage est réputée acceptée par « l'opérateur donneur.

« • un (1) jour ouvrable pour rendre effectif le portage du « numéro vers l'opérateur receveur, en cas d'acceptation « de la demande de portage ou en absence de rejet.

« Tout refus de portage IN est motivé par l'opérateur « receveur au client demandeur de portage.

« 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 rejet. « L'opérateur donneur engage les actions de portage OUT pour « les autres numéros.

« 6. 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 « à compter de la date d'exécution effective du portage 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 relatant le montant « détaillé des éventuels frais de résiliation issus de la relation « contractuelle pour chaque ligne.

« 7. Lorsque le portage est effectué, le client demandeur « du portage reste engagé 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 et les éventuels frais de résiliation 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/ « souscription³ conformément aux modalités en vigueur chez « ledit opérateur. Ce contrat entre en vigueur à la date effective « du portage.

« L'opérateur donneur s'interdit, auprès du client « demandeur du portage OUT, de toute action ou pratique « visant sa rétention ou l'annulation de sa demande de portage.

« 8. Les échanges entre les ERPT relatifs aux demandes « de portabilité sont effectués tous les jours ouvrables.

« 9. Si un (1) mois après la date de portage, l'opérateur « receveur n'a pas rendu actif le numéro porté, notamment en « raison de la non souscription par le client concerné du contrat « auprès de l'opérateur receveur, ce dernier restitue, sans délai, « ledit numéro à l'opérateur attributaire.

³ y compris sous format digital sous réserve de sa conformité à la réglementation nationale en vigueur.

« 10. 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 « de pénalités qui devront être fixées au niveau des conventions « de portabilité.

« 11. Le portage des numéros s'effectue dans le respect « des règles suivantes :

« • La base de référence pour le portage correspond à « l'identifiant client, associé au numéro d'appel ou de « désignation de la ligne objet de la demande du portage.

« L'identifiant est propre à chaque ERPT et peut « correspondre, au choix du client lors de sa demande de « portage :

« – pour les clients postpayés (professionnels ou « entreprises ou particuliers), 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 « (CNIE, Passeport ou carte de séjour) ;

« – au RIO tel que défini au point 13 ci-après une fois mis « en œuvre par les opérateurs concernés.

« • 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.

« Dans le cas de non précision de la liste des numéros « groupés (seule la tête de ligne aurait été indiquée), la demande « vaut, pour le client demandeur et l'opérateur donneur, « demande de portabilité de toutes les lignes groupées (sous « la tête de ligne) et de tous les SDA y associés.

« La demande de portabilité portant sur des numéros « relevant de lignes groupées vaut :

« – demande de portage des numéros objet de la demande « de portabilité ;

« – pour l'opérateur donneur, annulation du groupement « des lignes qui ne font pas l'objet de la demande de « portage et leur dégroupement.

« Le client concerné devra, dans le cas où il aurait « maintenu certains numéros hors portage chez l'opérateur « donneur, formuler, s'il le souhaite, auprès de cet opérateur « une nouvelle demande pour le groupement des autres « numéros/ lignes non portés.

« • 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 de la demande de portage.

« – Les numéros non-inscrits dans le mandat de portage « sont considérés résiliés. Cependant et dans le cas où « le client souhaite maintenir les numéros non portés « actifs chez l'opérateur donneur, il devra préalablement « formuler une demande spécifique à ce sujet. La non « formulation de cette demande n'est pas un motif de « rejet de la portabilité.

« – 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.

« 12. Le numéro correspondant à une ligne déjà
« dégroupée peut faire l'objet d'une demande de portage
« conformément à la présente décision.

« Aucun ERPT ne peut s'opposer à son portage pour
« toute raison autre que celle prévue par la présente décision.
« Son éventuelle restitution n'est pas liée à la résiliation du
« dégroupage et obéit aux mêmes règles prévues par la présente
« décision.

« 13. Au plus tard le 1er février 2022, les ERPT concernés
« sont tenus de mettre en place, pour chaque numéro (fixe
« et/ou mobile) susceptible d'être porté, un identifiant unique
« (RIO).

« • Cet identifiant est fourni, à la demande de chaque
« client, par son opérateur donneur.

« • Le RIO est un code alphanumérique, composé de
« douze (12) caractères selon le format suivant :

OOQR'RRRRRCCC

où :

« – OO : est l'identifiant de l'opérateur donneur et est
« composé de deux (2) caractères. La liste des OO est
« précisée en annexe n°2 de la présente décision ;

« – Q : désigne la qualité (catégorie) du client. Il est
« composé d'un (1) caractère et porte les valeurs
« suivantes :

« • E pour un client de type Entreprise ou Professionnel ;
« et

« • P pour un client Particulier.

« – R' : renseigne sur le type du contrat, avec pour le
« prépayé (la valeur «1») et le post-payé (la valeur «2»).

« – RRRRR : désigne une référence simplifiée du contrat
« et est composée de cinq (5) caractères.

« – CCC : désigne le code de contrôle, généré par
« l'opérateur donneur et qui permet de détecter une
« incompatibilité entre les informations précitées et
« le numéro objet du portage. Il est composé de trois
« (3) caractères. L'algorithme de génération du code
« de contrôle est arrêté d'un commun accord entre les
« opérateurs et sera utilisé pour le contrôle de l'intégrité
« des RIO lors du traitement des demandes de portabilité.

« Le choix de l'algorithme est fait de telle façon à assurer
« que toute modification du numéro de la ligne
« (0ZABPQMCDU) et/ou de la référence du contrat client
« (R'RRRRR) devrait engendrer la génération d'un nouveau
« RIO non identique au RIO initial.

« La présente codification peut changer sur demande
« des ERPT et après avis favorable de l'ANRT notifié aux
« ERPT concernés.

« • L'accès au RIO par les clients doit se faire gratuitement
« notamment, soit par le biais de l'envoi de SMS à et
« par l'opérateur donneur, soit par appel téléphonique
« à l'opérateur donneur, soit par un accès via un site
« web/application mobile, et ce sous réserve de s'assurer
« de la conformité de l'identité exacte du demandeur.

« 14. Les ERPT sont tenus, dans un délai de trois
« (03) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la
« présente décision, de mettre à jour leurs contrats de services/
« souscriptions ainsi que les mandats de portage afin de tenir
« compte des dispositions pertinentes de la présente décision,
« en relation notamment avec les droits et obligations des
« clients en matière de portabilité.

« 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.

« Tant que ledit numéro n'a pas été restitué, ni le client
« porté ayant cédé ou transféré son contrat à un autre client,
« ni ce dernier, ne peuvent prétendre se faire réattribuer le
« numéro auprès de l'opérateur attributaire.

ART. 3. – La décision ANRT/DG/N° 04/15 du 24 hijra 1436
(8 octobre 2015) susvisée est complétée par l'annexe 2 comme
suit :

« ANNEXE 2
« Format du RIO

Intitulé	Champ	Valeurs		
		Opérateur	Fixe	Mobile
Identifiant de l'opérateur	OO	Itissalat Al-Maghrib	FI	MI
		Médi Telecom	FM	MM
		Wana Corporate	FW	MW
Qualité du client	Q	E ou P (Entreprise ou Particulier)		
Identifiant du contrat	R'	Type du contrat : (1) pour le prépayé et (2) pour le post-payé.		
	RRRRR	Numéro de contrat, choisi et constitué par l'opérateur donneur parmi la liste des caractères suivants «ABCDEFGHIJKLMNORSTUVWXYZ0123456789+».		
Code de contrôle	CCC	Généré par l'opérateur donneur, conformément à un algorithme arrêté en commun entre les opérateurs et tient compte du numéro d'appel du client et des neuf premiers caractères du RIO		

« La présente codification peut changer sur demande
« des opérateurs et après avis favorable de l'ANRT notifié aux
« opérateurs concernés.

ART. 4. – 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,*

AZ-EL ARABE HASSIBI.

Le texte en langue arabe a été publié dans l'édition générale du
«Bulletin officiel» n° 6947 du 13 jourmada I 1442 (28 décembre 2020).
