

Communiqué de presse

PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée : l'Arcep adopte une décision pour simplifier les démarches des particuliers et des entreprises

Paris, le 21 mars 2023

Pouvoir conserver son numéro au moment d'un changement d'opérateur est un principe auquel sont attachés les utilisateurs : en 2021, plus de 3 millions d'abonnés fixes et plus de 7 millions d'abonnés mobiles ont choisi de conserver leur numéro au moment de changer d'opérateur. Condition essentielle à la bonne fluidité du marché, la portabilité des numéros est encadrée par deux décisions de l'Arcep : une pour les numéros fixes¹ et une autre pour les numéros mobiles².

De nouvelles mesures visant à raccourcir les délais et à industrialiser le processus de conservation des numéros sur le marché entreprises

Afin de tenir compte de l'évolution des besoins des utilisateurs, et des signalements effectués sur [« J'alerte l'Arcep »](#) au sujet de la portabilité des numéros, l'Arcep a initié depuis 2021 une démarche de modernisation des modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée³.

La décision de l'Arcep publiée ce jour contribue à réduire le délai maximal de traitement entre la demande de portabilité et l'activation du service chez un nouvel opérateur pour les numéros fixes utilisés par des entreprises (dans le cadre d'une « offre entreprise »). L'objectif est de faire évoluer progressivement ce délai d'ici au 1^{er} juillet 2027 de 7 jours ouvrables à 3 jours ouvrables comme pour les numéros fixes utilisés par le grand public et les numéros mobiles. La décision de l'Autorité vise ainsi à améliorer les processus existants de conservation des numéros en simplifiant les démarches liées au portage de numéros et en unifiant les différents processus inter-opérateurs.

L'Arcep clarifie également les conditions dans lesquelles un abonné peut migrer ses numéros d'une offre entreprise vers une offre grand public en changeant d'opérateur. Elle impose en outre la fourniture d'options de « qualité de service renforcée » pour les numéros fixes sur le marché entreprises et pour les numéros spéciaux en 08 : programmation de la date de portage par le client, annulation d'une demande, retour arrière après un portage. Concernant les numéros mobiles, l'Autorité rend possible pour une entreprise de ne porter qu'une partie de l'ensemble des numéros qui lui ont été affectés.

L'obligation de fourniture et d'utilisation d'un RIO est étendue à l'ensemble des numéros de téléphone (numéros fixes, numéros mobiles et numéros spéciaux⁴)

Le « relevé d'identité opérateur » ou RIO est un identifiant unique de 12 caractères attribué jusqu'alors à chaque numéro de téléphone fixe « grand public » et à chaque numéro mobile qui permet de sécuriser le processus de conservation d'un numéro. Son utilisation s'étendra désormais progressivement aux numéros de téléphone fixe sur le marché entreprises ainsi qu'aux numéros spéciaux.

L'obligation de fournir et d'utiliser un RIO pour l'ensemble des numéros suivra trois étapes distinctes qui consistent notamment à :

- imposer, à compter du 1^{er} décembre 2023, l'association systématique d'un RIO à chaque numéro fixe, notamment pour le marché entreprises, afin de faciliter les demandes de conservation de numéro

¹ [Décision n° 2013-0830](#) de l'Arcep en date du 25 juin 2013.

² [Décision n° 2012-0576](#) de l'Arcep en date du 10 mai 2012.

³ Les numéros de services à valeur ajoutée (SVA) sont les numéros professionnels contractés par des entreprises ou des administrations pour donner accès à un service lié à leur activité.

⁴ [Liste des numéros spéciaux](#)

avec migration d'offre du marché entreprises vers le marché grand public, pour laquelle un RIO est requis depuis 2015 ;

- étendre, à compter du 1^{er} juillet 2025, l'obligation d'utiliser le RIO pour sécuriser les demandes de conservation de numéros fixes associés à des offres du marché entreprises dont les lignes téléphoniques ne font pas partie d'un groupement⁵ de lignes solidaires, c'est-à-dire pour lesquelles les numéros peuvent être portés indépendamment les uns des autres ;
- généraliser, à compter du 1^{er} juillet 2027, l'obligation d'utiliser le RIO pour les demandes de conservation de l'ensemble des numéros fixes, en particulier à ceux rattachés contractuellement à un groupement.

Une sécurisation accrue pour récupérer son RIO ou son numéro de téléphone après une résiliation

L'Arcep étend le principe de quarantaine, délai de 40 jours durant lequel un numéro qui a fait l'objet d'une résiliation peut être porté vers un nouvel opérateur, à l'ensemble des numéros et impose une sécurisation accrue du mécanisme de récupération du RIO, afin de réduire le risque de fraudes exploitant ce dernier.

La décision publiée ce jour entrera en vigueur le 1^{er} décembre 2023 pour donner aux opérateurs le temps nécessaire à l'évolution de leurs processus à l'exception de certaines mesures qui entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2025 ou le 1^{er} juillet 2027. Elle tient également compte des réponses reçues dans le cadre de la seconde consultation publique sur le projet de décision, menée entre le 9 juin 2022 et le 13 juillet 2022.

Documents associés :

[Décision n° 2022-2148 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée](#)

[Arrêté du 15 mars 2023 homologuant la décision n° 2022-2148](#)

[Les contributions à la seconde consultation publique](#)

À propos de l'Arcep





L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

⁵ Un groupement de lignes permet à une entreprise de disposer de plusieurs lignes indépendantes avec un seul numéros d'installation.

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion