

*Communiqué de presse*

## PORTABILITÉ DES NUMÉROS

### L'Arcep propose de simplifier encore la portabilité des numéros et d'harmoniser les pratiques entre fixe et mobile

Paris, le 28 juin 2021

Pouvoir conserver son numéro au moment du changement d'opérateur est un principe auquel sont attachés les utilisateurs : en 2020, plus de 2,5 millions d'abonnés fixes et presque 6 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 fixes<sup>1</sup> et une autre pour les numéros mobiles<sup>2</sup>.

#### Des leviers d'amélioration identifiés par les signalements sur « J'alerte l'Arcep » et les échanges avec les opérateurs

Des signalements déposés par des utilisateurs sur « J'alerte l'Arcep », et les demandes ou dysfonctionnements décrits par les opérateurs à l'Autorité montrent que les processus définis dans l'actuel cadre peuvent encore être améliorés et rendus plus homogènes entre fixe et mobile. Ils méritent de gagner en efficacité sur le marché des entreprises. Sans bouleverser le cadre global en vigueur qui a fait ses preuves, l'Arcep met en consultation publique un projet de décision visant à simplifier encore la portabilité des numéros pour les consommateurs, mais aussi pour les opérateurs, en harmonisant les processus inter-opérateurs existants.

#### Simplifier les démarches et réduire les délais pour les consommateurs

Dans de nombreux cas, une demande de portabilité doit être accompagnée d'un code RIO<sup>3</sup>. L'utilisateur final doit obtenir ce code de son opérateur actuel en appelant le 3179 et le transmettre à son futur opérateur. Le futur opérateur gère ensuite, pour l'utilisateur, l'ensemble des opérations liées à la résiliation du contrat en cours et à la portabilité du numéro dans une logique dite de « simple guichet ».

Toutefois, dans le cadre d'une portabilité mobile, il peut être compliqué pour un utilisateur se trouvant à l'étranger d'obtenir son RIO via le 3179. L'Arcep propose ainsi d'étendre la possibilité d'utiliser des numéros longs accessibles en France comme à l'étranger, en complément du 3179, pour permettre aux utilisateurs finals d'obtenir leur RIO nécessaire à la portabilité de leur numéro mobile notamment en situation d'itinérance.

Par ailleurs, l'Arcep envisage d'étendre aux numéros mobiles et spéciaux la faculté pour un utilisateur ou un éditeur de services à valeur ajoutée, de récupérer son numéro de téléphone et de réaliser une portabilité dans les 40 jours suivant une résiliation. Cela existe d'ores et déjà pour les numéros fixes.

#### Fluidifier la portabilité des numéros sur le marché entreprises et sur celui des services à valeur ajoutée pour y accroître la concurrence

L'Arcep propose d'étendre certains des processus existants sur le marché résidentiel au marché entreprises et au marché des services à valeur ajoutée. Ainsi, la fourniture d'un RIO à l'ensemble des numéros de téléphone affectés par les opérateurs à des utilisateurs finals ou à des éditeurs de services à valeur ajoutée sera rendue obligatoire. De plus, les clients mobiles entreprises et les éditeurs de services à valeur ajoutée

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

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

<sup>3</sup> Relevé d'identité opérateur.

#### Contact presse

Anne-Lise Lucas  
[Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr](mailto:Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr)  
Tél. : 01 40 47 71 37

#### Suivez l'ARCEP

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
[@ARCEP](#) [Facebook](#)  
[LinkedIn](#) [Dailymotion](#)

#### Abonnez-vous

[Flux RSS](#)  
Lettre électronique  
Listes de diffusion

pourront bénéficier d'un service de portabilité dite partielle, leur permettant de migrer uniquement une partie de leur flotte de numéros.

### **Unifier les processus inter-opérateurs**

L'Arcep recommande que les opérateurs utilisent systématiquement le protocole de portabilité commun déjà largement utilisé en métropole. En outre-mer, l'Arcep propose que l'ensemble des informations liées à la portabilité des numéros mobiles soit centralisé dans une base commune, comme en métropole.

L'Arcep invite l'ensemble des acteurs concernés (opérateurs, associations de consommateurs, éditeurs, particuliers) à se prononcer, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, sur ce projet de décision. Les contributions sont attendues jusqu'au 10 septembre 2021.

### **Documents associés :**

- [Consultation publique sur le projet de décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA](#)

### **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, postaux et de la distribution de la presse en France.