

Décision n° 04-1126 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 21 décembre 2004 portant modification des lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) adoptées par la décision 02-549 de l'Autorité en date du 11 juillet 2002

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, notamment son article 30 ;

Vu le code des postes et des télécommunications électroniques, et notamment ses articles L. 34-8 et L. 44 ;

Vu la décision 02-549 de l'Autorité en date du 11 juillet 2002 adoptant les lignes directrices relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) ;

Les clauses d'inéligibilité à la portabilité des numéros mobiles peuvent être invoquées par un opérateur pour refuser une demande de portage d'un numéro mobile faite par un de ses clients. L'une de ces clauses d'inéligibilité, inscrite dans les lignes directrices sus-visées, correspond au cas dans lequel le client se trouve en situation d'impayés vis-à-vis de son opérateur à la date de sa demande de portage.

L'Autorité considère que cette clause d'inéligibilité n'est pas opportune, dans la mesure où, conformément à l'article L. 44 du code des postes et communications électroniques, la portabilité du numéro est un droit du client final (consommateur, entreprise ou entité publique) et ne peut être utilisée comme un moyen indirect de recouvrement de créances, dont le régime relève des dispositions du code de la consommation, du code de commerce ou du code civil, suivant les cas. Par ailleurs, l'Autorité a pu constater que cette clause avait causé des problèmes lors de demandes de portage par des entreprises pour des parcs importants (flottes).

Après en avoir délibéré le 21 décembre 2004 ;

Décide :

Article 1 – Les lignes directrices du 1^{er} août 2002 adoptées par la décision 02-549 de l'Autorité en date du 11 juillet 2002 sont modifiées en leurs alinéas 1 et 2 de l'« Annexe 1, section 3.1 : Liste des clauses d'inéligibilité » comme suit :

« Après s'être assuré du respect, par le client demandant la portabilité, de ces conditions générales, et notamment la possibilité de résilier le contrat, l'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage que pour des motifs énoncés ci-dessous. Dans tous les cas, le refus de portage devra être expressément signifié au client demandeur, en indiquant avec précision le motif du refus et, le cas échéant, les moyens de rendre à nouveau éligible sa

demande de portabilité. Il devra également être indiqué au client demandeur que la demande de résiliation reste valide.

Les motifs d'inéligibilité de la demande de portage pour l'opérateur donneur sont exclusivement les suivants :

1. Incapacité sur la personne demandant le portage : une demande de portage ne pourra être effectuée que par le titulaire du contrat. Les opérateurs donneurs prendront donc toutes les dispositions afin de s'assurer de l'identité du demandeur, en particulier pour le pré-payé.
2. Données incomplètes ou erronées de la demande de portage : les opérateurs mobiles veilleront à respecter des délais raisonnables pour informer leur client des erreurs ou omissions contenues dans leur demande de portage.
3. Numéro inactif : l'opérateur donneur peut refuser la demande de portage si le numéro est résilié ou suspendu (vol, ou fraude). »

Article 2 - Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au Journal *officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 21 décembre 2004

Le Président,

Paul Champsaur