

**CONSEIL DE REGULATION**

**DECISION N° 2016-0218**

**DU CONSEIL DE REGULATION  
DE L'AUTORITE DE REGULATION DES  
TELECOMMUNICATIONS/TIC  
DE COTE D'IVOIRE**


**EN DATE DU 22 NOVEMBRE 2016**

**PORTANT LIGNES DIRECTRICES POUR LA MISE  
EN ŒUVRE ET LA FOURNITURE DU SERVICE DE  
PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONIE  
MOBILE EN COTE D'IVOIRE**

## LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** l'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu** le Décret n° 2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu** le Décret n° 2013-333 du 22 mai 2013 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu** le Décret n° 2015-173 du 19 mars 2015 portant nomination d'un Membre du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu** le Décret n° 2016-493 du 07 juillet 2016 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu** le Décret n° 2013-332 du 22 mai 2013 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu** la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu** la Décision n°2016-0145 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 30 mars 2016 relative à la mise en œuvre de la portabilité des numéros de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;

Considérant les dispositions de l'article 68 de l'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 qui énoncent que « l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC procède à des études de marché pour évaluer les besoins des consommateurs en matière de portabilité afin d'identifier les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service.

En cas de besoin clairement identifié, pour permettre au consommateur de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur, l'Autorité de Régulation organise une concertation préalable avec les acteurs du marché et prend une décision spécifiant les dispositions qui s'appliquent aux acteurs concernés par la mise en place de la portabilité. » 

Considérant les résultats de la consultation publique sur la portabilité réalisée de janvier à mars 2014, lesquels ont recommandé une étude de faisabilité incluant l'ensemble des parties prenantes ;

Considérant les résultats de l'étude sur la faisabilité de la portabilité des numéros réalisée de septembre à novembre 2014, lesquels ont révélé un intérêt réel des clients particuliers, clients entreprises et associations des consommateurs pour la portabilité des numéros ;

Considérant que la portabilité des numéros est un des éléments du jeu de la concurrence dans l'environnement des télécommunications/TIC.

**Après en avoir délibéré,**

### **DECIDE :**

#### **Article 1 : Définitions**

Outre les définitions données dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur, les termes et expressions ci-après s'entendent ainsi qu'il suit :

**ARTCI** : Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire.

**Base de portabilité centralisée** : base de données nationale contenant l'ensemble des numéros portés, commune et consultable par tous les opérateurs impliqués dans la portabilité des numéros.

**Demandeur** : abonné qui sollicite le service de portabilité.

**Opérateur attributaire** : opérateur à qui l'ARTCI a attribué le numéro, conformément aux dispositions du Plan National de Numérotation ainsi qu'à ses règles de gestion. Cet opérateur reste propriétaire du numéro quelles que soient les opérations de portage.

**Opérateur donneur ou ancien opérateur**: opérateur que l'abonné quitte pour aller chez un nouvel opérateur en conservant le même numéro.

**Opérateur étranger** : opérateur fournissant des services de télécommunications/TIC ouvert au public depuis un pays autre que la Côte d'Ivoire.

**Opérateur receveur ou nouvel opérateur**: opérateur chez lequel l'abonné fait porter son numéro et qu'il mandate pour la résiliation de son contrat chez l'ancien opérateur.

**Portabilité du numéro** : La portabilité est le service qui permet à un abonné de conserver son numéro lorsqu'il change d'opérateur ou de fournisseur de services.

**Routage direct** : mode de routage dans lequel les appels vers les numéros portés sont acheminés directement vers les opérateurs receveurs.

**Routage indirect** : mode de routage dans lequel les appels vers les numéros portés sont d'abord routés vers les opérateurs attributaires qui se chargent de les acheminer vers les opérateurs receveurs.

**Relevé d'identité opérateur (RIO)** : code alphanumérique de 12 caractères, attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif, pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles.

## **Article 2 : Objet**

La présente décision fixe les lignes directrices et modalités de mise en œuvre et de fourniture du service de portabilité des numéros mobiles en Côte d'Ivoire.

## **Article 3 : Numéros visés par la portabilité**

Le service de portabilité des numéros s'applique aux numéros de téléphone mobile. Il ne s'applique pas aux numéros téléphoniques suivants:

- Numéros géographiques ;
- Numéros d'appel d'urgence ;
- Numéros pour services d'annuaires ;
- Numéros courts.

## **Article 4 : Fourniture du service de portabilité**

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de fournir de façon permanente le service de portabilité des numéros mobiles aux abonnés prépayés et post-payés.

L'obligation d'acheminer les communications à la bonne destination s'applique à tous les opérateurs qui en sont à l'origine, c'est-à-dire les opérateurs du service de téléphonie mobile et du service de téléphonie fixe.

## **Article 5 : Eligibilité au service de portabilité**

Un numéro de téléphonie mobile ne peut être porté que si :

- celui-ci est actif ;
- sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;
- l'utilisateur de ce numéro est identifié conformément à la réglementation en vigueur ;
  
- celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédant la demande en cours ;

## **Article 6 : Motifs de Refus de portage**

La demande de portage ne peut être rejetée que pour les motifs suivants :

- numéro non éligible au sens des conditions fixées par l'article 5 de la présente décision ;
- formulaire de demande de portage mal renseigné ou incomplet ;
- numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portage en cours ;
- inexactitude du relevé d'identité opérateur pour le numéro à faire porter ;
- non correspondance des données d'identification de l'abonné et du demandeur ;

L'existence d'un contentieux entre le demandeur et l'opérateur donneur, autre qu'un contentieux relatif à des impayés ou au non-respect des clauses de résiliation d'un contrat d'abonnement, ne peuvent en aucun cas, être évoqué comme motif de refus de portage.

## **Article 7 : Non-portabilité de la carte SIM et des services**

La fourniture du service de portabilité vise uniquement le numéro de téléphone et non la carte SIM. Lorsque le portage est effectué, les données enregistrées sur la carte SIM obtenues auprès de l'opérateur donneur sont perdues sans préjudice de poursuites de celui-ci par le demandeur. Le demandeur reçoit une nouvelle carte SIM de l'opérateur receveur et perd les avantages et services auxquels il avait souscrit auprès de son ancien opérateur (crédit d'appel, crédit bonus, SMS, crédit data, numéros favoris, messagerie personnalisée, etc.).

Lorsque le demandeur dispose d'un compte mobile money avec un solde non nul chez l'opérateur donneur, ce dernier est tenu de restituer au demandeur son solde, lorsqu'il en fait la demande, dans les mêmes conditions qu'à ses abonnés.

## **Article 8 : Demande de portage**

Tout abonné désirant faire porter son numéro adresse une demande à l'opérateur receveur en remplissant un Formulaire de Demande de Portage (FDP).

L'opérateur receveur est tenu d'informer le demandeur :

- des conditions d'éligibilité et motifs éventuels de refus de la demande ;
- du déroulement de la procédure de portage et de la résiliation de son contrat auprès de son ancien opérateur ;
- de la perte des avantages et services de son ancien opérateur (crédit d'appel, crédit bonus, SMS, crédit data, numéros favoris, messagerie personnalisée, etc.) ;
- des délais de portage et d'interruption du service ;
- de toutes autres implications liées au portage du numéro.

La demande de portage vaut demande de résiliation du contrat de service auprès de l'opérateur donneur, et demande de souscription d'un nouvel abonnement auprès de l'opérateur receveur.

### **Article 9 : Formulaire de Demande de Portage**

Le Formulaire de Demande de Portage doit contenir à minima les informations suivantes :

- le nom de l'opérateur donneur ;
- la date et l'heure de la demande de portage du numéro ;
- le numéro ou la série de numéros à faire porter ;
- le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) ;
- les renseignements sur le demandeur :
  - o si celui-ci est une personne physique : son nom, son prénom et les références de l'une des pièces utilisées pour son identification conformément à la réglementation en vigueur;
  - o si celui-ci est une personne morale : sa raison sociale, son identifiant unique et les références de l'un des documents utilisés pour son identification conformément à la réglementation en vigueur.
- la signature du demandeur.

### **Article 10 : Relevé d'Identité Opérateur**

Les opérateurs sont tenus d'attribuer à chacun de leurs abonnés un Relevé d'Identité Opérateur, conformément à la structure que l'ARTCI aura identifiée.

Ce numéro doit permettre d'identifier de façon unique chaque abonné au service de téléphonie mobile.

Pour chaque abonné, le RIO ainsi que le statut d'éligibilité à la portabilité doivent être accessibles gratuitement, à la demande, via une commande USSD ou par appel vers un numéro court unique que l'ARTCI identifiera. Lorsqu'un numéro mobile est non éligible à la portabilité, les motifs de non éligibilité devront être indiqués de façon explicite.

### **Article 11 : Processus de portage**

Tout abonné désirant faire porter son numéro adresse une demande à l'opérateur receveur en remplissant un Formulaire de Demande de Portage :

- le formulaire est transmis à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée, celle-ci vérifie l'éligibilité du demandeur auprès de l'opérateur donneur ;
- lorsque le numéro à faire porter est éligible, l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée le notifie à l'opérateur receveur et adresse à l'opérateur donneur une requête de résiliation d'abonnement pour ce numéro

- l'opérateur donneur résilie l'abonnement du numéro, le notifie à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui en fait copie à l'opérateur receveur et à l'opérateur attributaire ;
- l'opérateur receveur active le numéro du demandeur sur son réseau et le notifie au demandeur ainsi qu'à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui met à jour sa base de routage.

Tout refus de portage doit être motivé et notifié au demandeur par le receveur.

L'indisponibilité du numéro à faire porter durant le processus ne doit pas excéder un délai d'une (1) heure.

Le système mis en place pour le portage des numéros doit permettre l'automatisation et la synchronisation des flux d'échanges et réduire au strict minimum les interventions manuelles et les délais de traitement.

### **Article 12 : Base de portabilité centralisée**

L'ensemble des échanges de flux nécessaires à la portabilité des numéros entre opérateurs transitera par une entité centrale, appelée base de portabilité centralisée, qui conservera la base de référence des portages réalisés et permettra aux opérateurs de mettre à jour leurs tables de routage.

La mise en place de la base de portabilité centralisée se fera sous la supervision et conformément aux prescriptions de l'ARTCI.

Une entité tierce sera chargée de l'administration et de la gestion de la base de portabilité centralisée selon un cahier des charges défini par l'ARTCI en collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile. Cette entité aura pour rôle de gérer les interactions et les échanges d'informations entre les opérateurs lors du processus de portage et prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité de service.

### **Article 13 : Contrat de prestations**

Les opérateurs sont tenus de signer, avec l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée, un contrat de prestations préalablement approuvé par l'ARTCI et précisant notamment :

- les différentes étapes du processus de portage et le rôle de chacune des parties prenantes ;
- les modalités de financement de la base de portabilité centralisée et de rémunération de l'entité en charge de la gestion de la base de portabilité centralisée ;
- la délimitation des responsabilités des opérateurs et de l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée dans le cadre de la fourniture du service de portabilité.

Les opérateurs transmettent à l'ARTCI une copie du contrat signé avec l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée pour information.

*e*

#### **Article 14 : Routage**

Les opérateurs sont tenus d'utiliser le routage direct pour l'acheminement des appels initiés depuis leurs réseaux.

Pour les appels entrant provenant de l'international, un mode de routage indirect sera utilisé. L'opérateur étranger achemine les appels vers les opérateurs attributaires et ces derniers les acheminent, le cas échéant, vers les opérateurs receveurs en utilisant le routage direct.

#### **Article 15 : Dispositions financières et partage des coûts**

Chaque opérateur supporte les coûts des investissements à effectuer au sein de son réseau, notamment les équipements à acquérir et les mises à jour à effectuer dans son système pour se raccorder à la base de portabilité centralisée et fournir le service de portabilité conformément aux lignes directrices établies.

Les coûts engendrés par la mise en place, l'entretien et l'exploitation de la base de données centralisée sont supportés de façon équitable par l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile.

La fourniture du service de portabilité est gratuite pour l'utilisateur final.

#### **Article 16 : Non-discrimination des clients portés**

Les opérateurs sont tenus de fournir aux abonnés ayant fait porter leurs numéros, les mêmes services de communications que les autres abonnés, dans les mêmes conditions et aux mêmes tarifs.

#### **Article 17 : Transparence tarifaire**

Tous les opérateurs devront proposer à leurs usagers une méthode explicite permettant de différencier les appels on-net des appels off-net.

#### **Article 18 : Communication sur la portabilité**

L'ARTCI et les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de communiquer, sur leurs sites internet, les informations claires et objectives sur :

- le déroulement du processus de portage ;
- les conditions d'éligibilité et motifs de refus ;
- les délais de portage et d'interruption du service ;
- les implications du portage, notamment la perte des avantages et services de l'ancien opérateur (crédit d'appel, crédit bonus, SMS, crédit data, numéro favori, messagerie personnalisée, etc.) ;
- les voies de recours disponibles pour les usagers en cas de litiges.



## **Article 19 : Contrôle et suivi**

L'ARTCI est chargée du contrôle de la mise en œuvre des dispositions retenues dans le cadre de la portabilité des numéros de téléphonie mobile, et tranche les litiges y afférents.

Elle collecte auprès des opérateurs et de l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée, les données pertinentes sur la fourniture du service de portabilité.

A cet effet, les opérateurs et l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée sont tenus de communiquer à l'ARTCI, au plus tard le 15 de chaque mois, les statistiques sur la portabilité des numéros, incluant notamment le nombre demandes de portage reçues et traitées, le nombre de numéros portés, la durée moyenne de portage, les motifs de refus évoqués et toute autre information que demandera l'ARTCI.

## **Article 20 : Dispositions spécifiques**

Les redevances de numérotation sont reversées à l'ARTCI par l'opérateur attributaire.

Lorsqu'un numéro est porté, la redevance de numérotation pour une année donnée est à la charge de l'opérateur receveur au 31 décembre de l'année précédente, à 23heures et 59 minutes. La base de portabilité centralisée réalise les traitements appropriés en vue des reversements à effectuer par les opérateurs receveurs aux opérateurs attributaires pour les numéros portés.

Lorsqu'un numéro porté devient inactif, l'opérateur receveur est tenu d'informer l'entité en charge de la gestion de la base de portabilité centralisée et l'opérateur attributaire.

Chaque numéro devenu inactif après un portage est systématiquement restitué à son opérateur attributaire.

L'opérateur attributaire ne peut assigner le numéro porté à un autre abonné que lorsque celui-ci lui est restitué.

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

## **Article 21 : Sanctions**

Le non-respect des conditions prévues par la présente décision expose le contrevenant à l'application de sanctions administratives prévues à l'article 117 de l'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012.

## Article 22 : Entrée en vigueur

La présente décision prend effet à compter de la date de sa signature.

## Article 23 : Exécution de la présente décision

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire et sur le site internet de l'ARTCI.

Fait à Abidjan, le 22 novembre 2016  
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président

  
**Dr Lémassou FOFANA**  
OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL

