



Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes

**CONSULTATION PUBLIQUE
RELATIVE A L'INTRODUCTION
D'UNE NOUVELLE VERSION DE LA
PORTABILITE DES NUMEROS
MOBILES (PNMV2)**

I. Contexte

L'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) a procédé le premier septembre 2015 au lancement de la portabilité des numéros de téléphonie mobile suite à une analyse approfondie du secteur des télécommunications, en l'occurrence, le segment de marché de la téléphonie mobile et à une large concertation avec tous les acteurs du secteur qui se sont accordés autour de la nécessité de la mettre en œuvre.

L'objectif principal de la mise en œuvre de ce levier de régulation est de permettre aux utilisateurs d'exercer leur libre choix sur les offres de services de communications électroniques sans préjudice de perdre leur numéro de téléphone, qui dans certains cas, constitue un élément important dans leurs activités professionnelles.

Par ailleurs, la portabilité est considérée comme un élément déterminant pour la baisse des tarifs des services mobiles, l'apparition de services innovants et l'amélioration de la qualité de service sur le marché des communications électroniques entre autres.

Plus de cinq (5) ans après l'introduction de la portabilité, des difficultés ont été notées au niveau du processus et du parcours client, ce qui a eu comme conséquence un nombre important de rejet et un faible taux de numéros portés.

L'ARTP, conformément à l'article 208 de la Loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques, « précise par tout moyen approprié, les sujets sur lesquels les entreprises du secteur concerné ainsi que les associations d'utilisateurs et, le cas échéant, le grand public, sont invités à émettre une opinion et le délai de réponse ». C'est dans ce cadre que l'ARTP lance la présente consultation publique pour la mise en œuvre d'une nouvelle version de la portabilité des numéros mobiles (PNMV2).

L'objectif de cette consultation publique est d'améliorer le processus actuel de la portabilité et lever les écueils qui entravent son bon fonctionnement, d'une part, et recueillir les avis et suggestions des acteurs de l'écosystème numérique, d'autre part.

II. Modalités de contributions

La présente consultation comporte neuf (09) questions indépendantes. Elle est ouverte jusqu'au 05 septembre 2021.

Les contributions des acteurs pourront être transmises via les canaux ci-dessous :

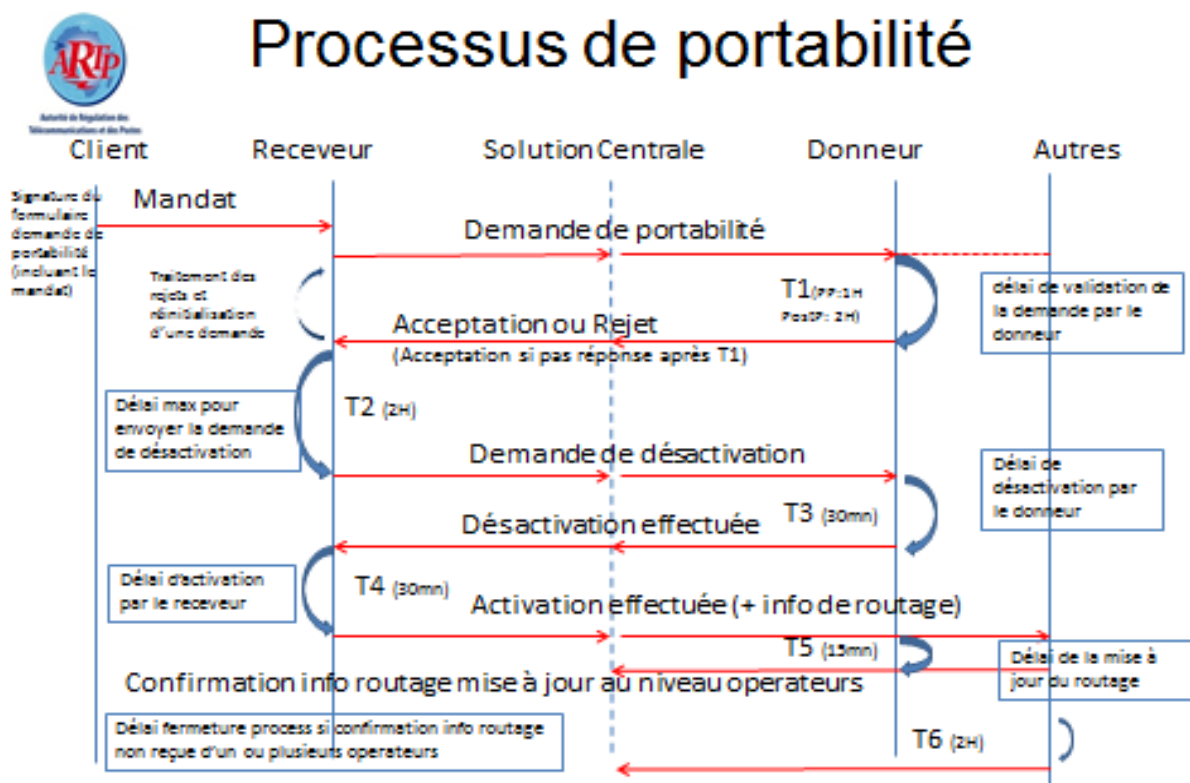
- adresse e-mail suivante : pnmv2@artp.sn;
- formulaire en ligne disponible via un lien ;
- courrier physique à l'adresse suivante :
Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes
Direction des Réseaux & Services de Communications Electroniques
Ouakam, Route des Almadies, Immeubles ARTP.
BP : 14130 Dakar-Peytavin.

L'Autorité de régulation, dans un souci de transparence, publiera sur son site web, à l'issue de la consultation, une synthèse de l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont

invités à reporter, dans une annexe spécifique, les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible, les passages couverts par le secret des affaires.

III. Processus et parcours client

L'ARTP à travers la décision n°2015-011 du 23 novembre 2015 modifiant et complétant la décision n°2015-008 du 08 juillet 2015 fixant les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros de la téléphonie mobile, a défini le processus et le parcours client de la portabilité avec un simple guichet (interlocuteur unique). Ainsi l'abonné désirant porter son numéro mandate l'opérateur qu'il souhaite rejoindre pour effectuer les démarches auprès de son ancien opérateur dans un délai maximal de 24 heures avec une durée d'interruption du service qui ne doit pas dépasser deux (02) heures. Le processus de portabilité et les délais pour les différentes étapes sont décrits dans le graphique ci-dessous :



Question 1 : Dans le cadre de la PNMV2, quelles améliorations préconisez-vous aux différentes étapes du processus et du parcours client actuel ?

Question 2 : Pensez-vous que les délais des étapes du processus ci-dessus de la portabilité sont raisonnables ? Sinon quels délais proposez-vous pour chaque étape du processus ?

Le demandeur de portabilité doit remplir les conditions d'éligibilité ci-dessous :

- être le propriétaire du numéro objet de la demande de portabilité (identifié à son nom ou au nom du mandataire) ;
- avoir une ancienneté d'au moins trois (03) mois avec son opérateur donneur (opérateur actuel) ;

- ne pas avoir effectué un portage sur le numéro concerné au cours des trois (03) derniers mois ;
- ne pas avoir de contrat d'engagement en cours de validité avec son opérateur donneur (opérateur actuel) ;
- avoir un numéro de téléphone actif (non suspendu, non résilié).

Question 3 : Quelles modifications préconisez-vous aux conditions actuelles d'éligibilité à la portabilité ?

Plusieurs dysfonctionnements sont notés sur le processus actuel de la portabilité avec comme conséquence une dégradation considérable de l'expérience client.

Ainsi nous pouvons citer :

- les violations récurrentes des délais des différentes étapes du processus de portabilité par les opérateurs ;
- le fort taux de rejet pour une indetification non conforme ou numéro inactif ;
- les difficultés rencontrées pour la portabilité des numéros post payés et des flottes de numéros ;
- les difficultés de récupération des fonds du compte mobile money après le portage ;
- l'absence de mécanisme de vérification de l'éligibilité par le demandeur en amont ;
- l'absence de suivi par le demandeur de sa requête pour la portabilité ;
- les clauses (durée, modification, etc.) des contrats d'abonnement pour les flottes post payés et hybrides (composés de numéros prépayés rechargés à chaque début de mois).

Question 4 : Au vu de ces éléments, quelles solutions préconisez-vous pour atténuer les taux de rejets importants des demandes de portabilité ?

Question 5 : Quelles solutions proposez-vous pour lever les difficultés relatives à la portabilité des flottes entreprises ?

L'expérience en matière de portabilité notamment en France a montré que le relevé d'identité opérateur (RIO) a été introduit en 2007 afin de permettre une meilleure identification du numéro mobile et du contrat qui lui est attaché, durant le processus inter-opérateurs d'exécution de la demande de portabilité. Incluant une clé permettant de vérifier la cohérence du numéro mobile et du RIO, ce dernier protège l'ensemble des acteurs contre le risque d'erreur d'identification du numéro objet du portage. Le RIO est fourni par l'opérateur donneur du numéro (opérateur actuel que le client souhaite quitter) et est accessible gratuitement via un serveur vocal interactif.

En outre, au Ghana, un numéro court accessible via tous les réseaux d'opérateurs a été mis à la disposition de l'entité en charge de la gestion de la base de données centralisée afin de permettre au demandeur de suivre l'exécution de sa demande de portabilité de bout en bout avec notamment la validation de la demande, la notification d'acceptation ou de rejet de l'opérateur donneur et la notification de changement de SIM à la fin de la procédure.

Question 6 : Jugez-vous pertinent d'introduire les éléments et considérations susmentionnés dans le cadre de la PNMV2 ?

Question 7 : Quelle(s) autre(s) mesure(s) de vérification en amont ou de suivi du processus de la portabilité pourrait(aient) être introduite(s) dans le cadre de la PNMV2 ?

IV. Information à l'abonné et communication

Dans le cadre de la mise en œuvre de la portabilité, les acteurs à travers les groupes de travail ont mis en place des canaux d'information sur la portabilité à l'attention des abonnés. Ces canaux permettent à l'abonné de vérifier si le numéro appelé a fait l'objet d'une portabilité. Ainsi l'entité en charge de la base de données centralisée a mis en place conformément aux dispositions de son cahier des charges un site web : www.laportabilite.sn, pour permettre aux abonnés de vérifier le réseau d'appartenance d'un numéro.

En outre, les opérateurs ont implémenté sur leur réseau le code USSD #808# afin de vérifier si un numéro de téléphonie mobile appartient toujours à leur réseau.

Sur demande des associations de consommateurs et pour un impératif de lisibilité tarifaire, un signal sonore a été implémenté par les opérateurs pour les appels vers les numéros portés. Le retour d'expérience a par la suite montré que ce signal sonore est le plus souvent confondu avec une sonnerie de numéro occupé ou à l'établissement d'un appel international.

Face à ce constat et aux difficultés posées, il a été demandé aux opérateurs de mettre en place une annonce vocale pour les appels vers les numéros portés.

Des campagnes de communication institutionnelle ont été également lancées, respectivement en 2015, lors du lancement de la portabilité à Dakar et en 2020 à Doumga Ourou Alpha dans le département de Matam. La campagne de 2020 a permis une meilleure adhésion des opérateurs à la portabilité et une forte augmentation des demandes de portabilité.

Malgré la mise en place des moyens susrappelés, des problèmes persistent pour mieux faire connaître les modalités et les avantages de la portabilité.

Question 8 : Pensez-vous pertinent de maintenir ces canaux d'informations dans le cadre de la PNMV2 ?

Question 9 : Quels autres types d'informations et canaux jugez-vous pertinents de mettre en place pour l'introduction de la PNMV2 ?