



## **Règlement 16/\*\*\*/ILR du \*\* 2016**

**fixant les règles relatives à la portabilité des numéros téléphoniques dans les réseaux fixes en vertu de l'article 47(1) de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques**

### **Secteur Communications électroniques**

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques et notamment son article 47(1);

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 (directive «service universel») telle que modifiée par la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques;

Vu le règlement 14/174/ILR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan national de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation;

Arrête :

### **Titre Ier – Règles relatives à la portabilité des numéros téléphoniques dans les réseaux fixes**

#### **Art. 1<sup>er</sup> Objet**

Le présent règlement fixe les règles relatives à la portabilité des numéros téléphoniques dans les réseaux fixes en vertu de l'article 47(1) de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « la Loi »).

## **Art. 2 Définitions**

Au sens du présent règlement, on entend par :

- (1) « CRDB » : Base de données de référence centrale des numéros géographiques et non-géographiques portés, à l'exception des numéros mobiles, qui contient les informations nécessaires pour l'acheminement correct des appels vers un point de terminaison.
- (2) « GIE FNP » : Le groupement d'intérêt économique FNP est un ensemble d'entreprises notifiées ayant souscrit un accord entre eux pour assurer la mise en œuvre de la base de données de référence centrale CRDB ainsi que la gestion journalière de celle-ci. Le GIE FNP constitue aussi le point de contact pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation pour toute question en matière de la portabilité des numéros fixes.

## **Art. 3 Le service de la portabilité des numéros téléphoniques**

- (1) En cas de changement d'entreprise notifiée, un utilisateur final d'un ou de plusieurs numéros téléphoniques visés par la portabilité repris à l'article 4 a le droit, à sa demande, de conserver les numéros qui lui ont été affectés par l'entreprise notifiée donneur.
- (2) Pour l'entreprise notifiée receveur, le portage d'un numéro téléphonique n'entraîne pas l'obligation de fournir les mêmes services que ceux auxquels l'utilisateur avait souscrit auprès de l'entreprise notifiée donneur.
- (3) Les entreprises notifiées qui sont à l'origine d'appels téléphoniques acheminent les appels vers des numéros portés à bonne destination. Cette obligation s'applique tant aux entreprises notifiées du service de téléphonie fixe qu'aux entreprises notifiées du service de téléphonie mobile.

## **Art. 4 Numéros visés par la portabilité fixe**

Le présent règlement s'applique à la portabilité des numéros téléphoniques fixes suivants :

- (1) les numéros géographiques (plage «2» à «9»).
- (2) les numéros non géographiques, à savoir :
  - a) numéros nomades (plage «20»);
  - b) numéros libre-appel (plage «800»);
  - c) numéros à coût partagé (plage «801»);
  - d) numéros à revenu partagé (plage «90X»).

## **Art. 5 Numéros qui ne sont pas visés par la portabilité fixe**

- (1) En raison du nombre limité de numéros, les types de numéros suivants sont à traiter par un système de routage individuel :
  - a) numéros d'appel d'urgences 112, 113
  - b) numéros courts (plage 12)
  - c) numéros d'appel avec une grande affluence d'appels (plage 13)
  - d) pour services à valeur sociale harmonisés européens (plage 116).
- (2) Dès que le détenteur d'un de ces numéros précités opte pour un changement d'entreprise notifiée, l'entreprise notifiée receveur se voit dans l'obligation d'en informer les autres entreprises notifiées et de l'inscrire dans la base de données CRDB.

## **Art. 6 Portabilité géographique**

L'ensemble du territoire du Grand-Duché de Luxembourg est considéré comme une zone de numérotation, aucune limitation géographique pour l'usage de numéros téléphoniques fixes n'est admise.

## **Art. 7 L'entreprise notifiée visée par l'obligation de fournir la portabilité**

- (1) L'obligation de la portabilité de numéros téléphoniques fixes visés à l'article 4 ci-avant est absolue et s'applique à toutes les entreprises notifiées du service de téléphonie fixe.
- (2) Toute entreprise notifiée disposant de numéros visés à l'article 4 doit obligatoirement être raccordée à la base de données de référence centrale CRDB.

## **Art. 8 Procédure de demande de portage des numéros**

- (1) La procédure de portage est déclenchée par une demande formelle de l'utilisateur final auprès de l'entreprise notifiée receveur. L'entreprise notifiée receveur informe l'utilisateur final sur la procédure à suivre. La demande formelle de portage validée par l'entreprise notifiée receveur vaut demande de résiliation du contrat de services téléphonique auprès de l'entreprise notifiée donneur.
- (2) Par ailleurs, l'entreprise notifiée receveur informe l'utilisateur final du fait que la demande de portage ne concerne que le numéro téléphonique et ne le libère pas pour autant des engagements contractuels le liant éventuellement à l'entreprise notifiée donneur.
- (3) L'entreprise notifiée receveur notifie la demande formelle reçue à l'entreprise notifiée donneur en respectant le processus qui est définie par le GIE FNP.
- (4) L'entreprise notifiée donneur, après validation de la demande, fournit à l'utilisateur final les informations utiles relatives à la procédure de portage, notamment les informations suivantes :
  - a) que le contrat auprès de l'entreprise notifiée donneur n'est pas terminé par la demande formelle de portage et que, le cas échéant, la durée minimale du contrat doit être respectée;
  - b) que l'usager ne peut plus bénéficier des bonifications éventuellement convenues dans le contrat de l'entreprise notifiée donneur;
  - c) l'échéance du contrat, le montant des redevances de base et la date de résiliation la plus proche possible;
  - d) les frais éventuels à payer en cas de résiliation avant terme.
- (5) L'entreprise notifiée receveur conserve la demande formelle de l'utilisateur final, sans préjudice des règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

## **Art. 9 Activation du portage**

- (1) Après acceptation de la demande de portage, l'entreprise notifiée receveur procède à la mise en service du raccordement et à l'activation du portage de numéro.
- (2) Pendant le transfert du numéro, toute interruption du service de communications électroniques souscrit par l'utilisateur final est la plus courte possible.

## **Art. 10 Refus de portage**

- (1) La demande de portage peut être refusée pour les motifs suivants :
  - a) le numéro téléphonique auprès de l'entreprise notifiée donneur n'a pas été affecté à un usager ;

- b) le numéro téléphonique faisant partie d'un bloc de numéros fixes qui n'a pas encore été réservé ou qui n'a pas encore été attribué par l'Institut;
  - c) le numéro téléphonique est attribué à un autre utilisateur final;
  - d) le numéro téléphonique pour lequel une période de désuétude est déjà en cours conformément aux délais prévus par les règles relatives à la numérotation ;
  - e) le numéro téléphonique fait partie d'un processus de portage en cours ;
  - f) le délai pour le portage indiqué par l'utilisateur final est supérieur à soixante (60) jours ouvrables ;
  - g) le numéro téléphonique est bloqué en raison d'une procédure de recouvrement judiciaire de factures en cours.
- (2) Dans tous les cas, l'entreprise notifiée donneur informe l'entreprise notifiée receveur d'un refus de portage en indiquant le motif précis du refus.
- (3) L'entreprise notifiée receveur informe l'utilisateur final du refus de portage en indiquant le motif de ce refus et, le cas échéant, les moyens pour permettre un aboutissement de sa demande de portabilité.
- (4) L'utilisateur final doit dans ce cas spécifier s'il veut maintenir sa demande de résiliation du contrat le liant à l'entreprise notifiée donneur.
- (5) La demande de portage ne peut pas être refusée pour les motifs suivants :
- a) existence d'une période contractuelle minimale ;
  - b) utilisation par l'utilisateur final d'un équipement de communications électroniques subventionné ;
  - c) attribution d'un numéro exclusif ou personnalisé (« Vanity number ») ;
  - d) la période de résiliation du contrat est en cours ;
  - e) blocage du numéro sans qu'un litige ne soit en instance judiciaire ;
  - f) en présence de clauses abusives identifiées dans les conditions générales de l'entreprise notifiée.

#### **Art. 11 Délais à respecter à partir de la demande**

- (1) Si aucun changement d'infrastructure auprès de l'utilisateur final n'est nécessaire, la durée maximale pour effectuer le portage d'un numéro visé par la portabilité est fixée à un (1) jour ouvrable.
- (2) En cas de changement d'infrastructure auprès de l'utilisateur final, les parties concernées par le portage s'efforcent d'accomplir le changement d'infrastructure dans les meilleurs délais, tout en respectant les délais convenus entre parties. A partir du moment où le changement d'infrastructure est réalisé avec succès, le portage du numéro doit être effectué dans le délai visé au paragraphe précédent.
- (3) Par dérogation aux paragraphes qui précèdent, les parties sont libres de convenir d'un délai de portage d'un numéro plus long.

#### **Art. 12 Règles financières relatives à la portabilité des numéros fixes**

Les règles financières suivantes s'appliquent à la portabilité des numéros fixes visés à l'article 4 ci-avant :

- (1) Les coûts de portage qui peuvent être à charge de l'utilisateur final doivent respecter les principes de non-discrimination et de l'orientation sur les coûts.
- (2) Seule l'entreprise notifiée receveur est habilitée à demander une indemnité à l'utilisateur final pour le transfert du numéro fixe.
- (3) Les prix appliqués pour la portabilité entre entreprises notifiées peuvent comprendre les éléments de coûts suivants:

- a) le coût du portage: le coût relatif à une procédure administrative par l'entreprise notifiée receveur et l'entreprise notifiée donneur;
  - b) le coût de la base de données de référence centrale: le coût relatif à la mise en place et à l'exploitation d'une infrastructure technique par le GIE FNP;
- (4) La portabilité des numéros fixes entre entreprises notifiées étant une fonctionnalité inhérente du service de communications électroniques, le coût additionnel pour le routage exact, notamment le coût d'interrogation de la base de données de référence centrale des appels vers des numéros fixes portés, n'est pas facturé, ni entre entreprises notifiées, ni aux utilisateurs finals, indépendamment de la méthode éventuelle de routage (Onward Routing ou Call Query/Database Dip).

### **Art. 13 Processus de portage du numéro fixe**

- (1) Le processus pour la mise en service du raccordement et l'activation du portage de numéro, avec ou sans changement d'infrastructure, est décrit dans une procédure établie par le GIE FNP (Procedure for fix number portability) qui est annexée au présent règlement pour en faire partie intégrante.
- (2) Les modifications y apportées par le GIE FNP sont notifiées au préalable à l'Institut.
- (3) Elles ne deviendront applicables qu'à partir de la publication par l'Institut au Mémorial d'une nouvelle annexe comprenant les modifications y apportées.

## **Titre II – Règles relatives à la solution technique permettant la portabilité des numéros téléphoniques fixes (CRDB)**

### **Art. 14 Gestion de la base de données de référence centrale (CRDB)**

- (1) La réalisation et la gestion de la CRDB incombe au groupement d'intérêt économique GIE FNP qui est responsable pour le bon fonctionnement de la CRDB.
- (2) Les volets opérationnels et administratifs de cette infrastructure technique sont gérés par le GIE FNP.
- (3) Le droit de connexion à la base de données est conféré aux autres entreprises notifiées sur demande justifiée et sous réserve que les conditions d'utilisation soient respectées afin de garantir le bon fonctionnement de l'infrastructure et ayant pour objectif d'avoir accès à toutes les informations de routages des numéros fixes.
- (4) Les frais d'accès à la base de données sont calculés d'une manière transparente, non discriminatoire et efficace, conformément aux conditions et modalités déterminées par le GIE FNP.
- (5) L'Institut dispose d'un accès gratuit à la base de données de référence centrale lui permettant d'établir notamment des rapports statistiques.
- (6) Une exploitation de la base de données par le GIE FNP à des fins autres que celle prévues par le présent règlement est à notifier au préalable à l'Institut.
- (7) Au cas où l'Institut constaterait que le GIE FNP n'est plus en mesure d'assurer un service fonctionnel de l'exploitation de la base de données de référence centrale ou en cas de dissolution anticipée du GIE FNP, l'Institut est autorisé à reprendre la solution technique afin d'assurer la continuation d'un service fonctionnel de la base de données de référence centrale. Une telle reprise de la solution technique se fait à titre gratuit pour l'Institut et ne saurait donner lieu à une quelconque indemnité envers le GIE FNP ou les membres de celui-ci.

### **Art. 15 Contenu de la CRDB**

- (1) Pour les besoins de routage d'appels, les informations minimales suivantes sont intégrées par les entreprises concernées par la portabilité de numéros fixes dans la CRDB :
  - a) Le numéro fixe porté ;
  - b) Le préfixe de routage à utiliser ;
  - c) La date de mise en œuvre du portage en vigueur ;
  - d) La date de la dernière modification de l'enregistrement.
- (2) Pour les besoins d'établissement de statistiques, faculté réservée aux membres du GIE FNP et à l'Institut, les entreprises concernées par la portabilité de numéros fixes fournissent des informations supplémentaires en fonction du contenu des rapports statistiques.

### **Art. 16 Informations et transparence**

- (1) Les entreprises notifiées disposant de numéros visés à l'article 4 veillent à ce que la facilité de portabilité des numéros géographiques et non-géographiques soit portée à la connaissance des utilisateurs finaux.
- (2) Le GIE FNP met à disposition du public un service de renseignements par Internet permettant de connaître l'identité du réseau fixe auquel les numéros de l'article 4 sont attribués.

### **Art. 17 Impact relatif au plan national de numérotation**

- (1) Le numéro fixe transféré reste affecté à l'utilisateur final et l'entreprise notifiée receveur ne peut pas procéder à une nouvelle affectation.
- (2) L'entreprise notifiée receveur utilise le numéro fixe transféré pour offrir les services qu'elle est autorisée à offrir. Elle est responsable de l'utilisation conforme des numéros fixes transférés.
- (3) L'entreprise notifiée receveur est, le cas échéant, responsable de l'inscription dans l'annuaire téléphonique du numéro fixe transféré.
- (4) Les entreprises notifiées ont l'obligation de fournir à l'Institut, sur demande, toute autre information relative aux informations statistiques.
- (5) Le GIE FNP assure la génération des rapports automatisés répondant à la mise à disposition des informations statistiques prévues au paragraphe précédent.
- (6) Les entreprises notifiées auquel un bloc de numéros fixes a été initialement attribué par l'Institut, reste redevable du paiement des redevances relatives à l'attribution des ressources de numérotation transférées auprès d'une autre entreprise notifiée.
- (7) Un numéro fixe porté pour lequel le contrat a pris fin ou a été résilié sans qu'un nouveau portage n'ait été sollicité, est désactivé par l'entreprise notifiée receveur et restitué à l'entreprise notifiée donneur auquel le numéro fixe a été attribué initialement par l'Institut. Le délai de restitution après la désactivation est fixé à un maximum d'un mois.

### **Art. 18 Rapports statistiques**

- (1) Afin de répondre aux demandes des autorités nationales et européennes, l'Institut dispose d'un accès aux différents rapports statistiques que le système doit pouvoir générer.
- (2) Il s'agit notamment des rapports suivants :
  - a) Nombre total des numéros portés dans la base de données entre deux dates
  - b) Nombre des numéros portés par entreprise notifiée entre deux dates
  - c) Moyenne des numéros portés par entreprise notifiée receveur par mois
  - d) Moyenne des numéros portés par entreprise notifiée donneur par mois

- e) Moyenne de tous les numéros portés par mois
- f) Nombre des numéros portés sans changement de l'infrastructure
- g) Nombre des numéros portés avec changement d'infrastructure
- h) Durée moyenne du portage des numéros sans changement de l'infrastructure
- i) Durée moyenne du portage des numéros avec changement de l'infrastructure
- j) Nombre de numéros portés retournés au titulaire du bloc de numéros
- k) Nombre des demandes de portabilité en cours
- l) Nombre des demandes de portabilité échues
- m) Nombre des demandes de portabilité annulées
- n) Statut d'une demande de portage
- o) Liste des refus des demandes de portage avec indication du motif de refus
- p) Nombre total des demandes de portage refusées
- q) Nombre des transactions<sup>1</sup> abouties entre deux dates

#### **Art. 19 Traitement des numéros portés avec différentes racines**

En cas de portage d'un numéro composé d'une racine et d'une extension il y lieu de compter pour le portage le seul numéro de la racine.

### **Titre III – Dispositions abrogatoires et finales**

#### **Art. 20 Abrogations**

Les articles 13 à 18 du règlement 14/174/ILR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan national de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation sont abrogés.

#### **Art. 21 Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication au Mémorial.

#### **Art. 22 Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut.

La Direction

Luc Tapella

Jacques Prost

Camille Hierzig

---

<sup>1</sup> Total des numéros fixes portés dans l'année. Cet indicateur correspond au nombre de transactions sachant qu'un numéro peut être porté plusieurs fois et donc faire l'objet de plusieurs transactions.