

**Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d’Ivoire (ARTCI)**

**CONSULTATION PUBLIQUE**

**Consultation publique relative à la portabilité des numéros de téléphonie mobile en Côte d’Ivoire**

**MAI 2025**

TABLE DES MATIERES

[LEXIQUE 3](#_Toc199160460)

[MODALITES PRATIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE 4](#_Toc199160461)

[CONTEXTE ET OBJECTIFS 5](#_Toc199160462)

[A. ENJEUX LIES A LA PORTABILITE DES NUMEROS 5](#_Toc199160463)

[B. DEFINITIONS 7](#_Toc199160464)

[C. ELIGIBILITE AU SERVICE DE PORTABILITE 7](#_Toc199160465)

[D. RECEVABILITE DES DEMANDES DE PORTAGE 8](#_Toc199160466)

[E. MOTIFS DE REFUS DE PORTAGE 9](#_Toc199160467)

[F. LISTE NOIRE DE PORTAGE 10](#_Toc199160468)

[G. NON PORTABILITE DE LA CARTE SIM ET DES SERVICES 11](#_Toc199160469)

[H. FORMULAIRE DE DEMANDE DE PORTAGE 11](#_Toc199160470)

[I. PROCESSUS DE PORTAGE 12](#_Toc199160471)

[J. COMMUNICATION SUR LA PORTABILITE DES NUMEROS 13](#_Toc199160472)

[K. AUTRES COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS 13](#_Toc199160473)

# LEXIQUE

*OPA = Opérateur attributaire : Opérateur auquel le numéro porté a été initialement attribué.*

*OPD = Opérateur donneur : Opérateur à partir duquel un numéro sera porté.*

*OPR = Opérateur receveur : Opérateur vers lequel le numéro est porté.*

# MODALITES PRATIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

L’Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d’Ivoire (ARTCI) sollicite, à travers cette consultation publique, l’avis de tous les acteurs du secteur des Télécommunications et toute autre personne physique ou morale intéressée, relative aux des lignes directrices pour la mise en œuvre et à la fourniture du service de portabilité des numéros de téléphonie mobile en Côte d’Ivoire.

Les réponses aux questions doivent être présentées sur un autre document en recopiant les questions avec leurs numéros :

* Pour les personnes morales : sur papier en-tête avec la raison sociale et les coordonnées y afférentes, avec le nom, les prénoms, la fonction et les contacts (téléphone, courriel, etc.) du point focal ;
* Pour les personnes physiques : sur un document comportant le nom, les prénoms, la qualité, la fonction et les coordonnées du contributeur (téléphone, courriel, etc.).

Cette consultation est ouverte du **28 mai au 27 juin** **2025**. Toutes les réponses doivent être **motivées** ettransmises par courrier électronique à l’adresse : consultation-portabilite@artci.ci et par courrier, à la Direction Générale de l’Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d’Ivoire (ARTCI) tout en mentionnant sur l’enveloppe les indications suivantes :

*A Monsieur LAKOUN OUATTARA*

*Directeur Général de l’ARTCI*

*Réponse à la consultation publique relative à la stratégie de gestion des fréquences radioélectriques dans le secteur des Télécommunications*

*Abidjan, Marcory Anoumabo*

*18 BP 2203 Abidjan 18*

*Côte d’Ivoire*

L’ARTCI, dans un souci de transparence, publiera 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 spécialement identifiée les éléments qu’ils considèrent être couverts par le secret des affaires. En outre, les points ou paragraphes de réponse qui portent sur des éléments liés au secret des affaires doivent être mis en gras et en couleur rouge.

Toujours dans un souci de transparence, les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires. L’ARTCI se réserve le droit de déclasser d’office des éléments d’informationqui, par leur nature, ne relèvent pas du secret des affaires.

Le présent document peut être obtenu sur simple demande par mail à l’adresse kadjo.sandrine@artci.ci.  ou sur le site internet de l’ARTCI : [http://www.artci.ci](http://www.artci.ci/).

Après réception des contributions, l’ARTCI se prononcera et adoptera de nouvelles lignes directrices pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles, lesquelles seront publiées.

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

La portabilité des numéros désigne la possibilité pour un abonné des services de communications électroniques ouvert au public, de changer d’opérateur tout en conservant le même numéro.

Elle constitue un levier important pour la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile, car donnant la possibilité à tout abonné de changer d’opérateur pour bénéficier d’offres et/ou de conditions tarifaires plus avantageuses, tout en conservant le même numéro mobile.

Dès 2014, l’ARTCI, à travers une étude, a clairement identifié les besoins des consommateurs en matière de portabilité et a adopté, en 2016 des lignes directrices pour la mise en œuvre et à la fourniture du service de portabilité des numéros de téléphonie mobile en Côte d’Ivoire. Notons que l’étude a été réalisée conformément à l’article 68 de l’ex-ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l’Information et de la Communication.

Par la suite, après concertation avec les opérateurs de téléphonie mobile, le service de portabilité des numéros mobiles a été mis en service sur l’ensemble des réseaux à partir de l’année 2017.

Huit (08) ans après la mise en œuvre de la portabilité des numéros, les statistiques de portage sont relativement faibles dus principalement au non-respect, par les abonnés, des critères d’éligibilités au service de la portabilité (production de pièce d’identité non conformes à celle utilisée pour identifier le numéro.. ) À titre d’illustration, sur la période de 2017 à 2022, 88% des rejets de demande de portage sont dut à une non-correspondance des données de l’identification de l’abonné et du demandeur.

Aussi, l’ARTCI souhaite réaliser une consultation publique afin de recueillir les avis, commentaires et propositions sur les modalités actuelles de mise en œuvre de la portabilité et, le cas échéant, réviser les lignes directrices y afférentes pour tenir compte de l’évolution des besoins des utilisateurs finals et des opérateurs et de répondre à certaines nouvelles problématiques rencontrées par ces acteurs.

# ENJEUX LIES A LA PORTABILITE DES NUMEROS

L’étude sur la portabilité des numéros fixes et mobiles, réalisée en 2014 par l’ARTCI, avait mis en évidence un réel intérêt des populations pour la portabilité des numéros mobiles.

A cette période, le nombre d’abonnés mobiles était estimé à 19,3 millions, avec 80% de taux de pénétration et le chiffre d’affaires global du secteur (Mobile, Fixe, Internet) dépassait les 900 milliards FCFA dont plus de 740 milliards FCFA générés par le seul marché de la téléphonie mobile.

Fin 2023, soit presque dix ans après, le nombre d’abonnements mobiles atteignait 53 601 479, tandis que le chiffre d’affaires du marché de la téléphonie mobile s’élevait à 985 033 102 203. En termes de répartition, ORANGE-CI dispose de 26 072 930 abonnés mobiles, suivi de MTN-CI avec 17 268 756 et MOOV AFRICA avec 10 259 793.

***QUESTION 1 :***

Au regard de l’évolution des statistiques du marché de la téléphonie mobile, notamment en termes de nombre d’abonnés et de chiffre d’affaires, quels sont, selon vous, les défis et enjeux actuels liés de la portabilité des numéros mobiles ? Justifiez !

# Définitions

|  |  |
| --- | --- |
| **DISPOSITIONS ANTERIEURES** | **PROPOSITIONS ARTCI** |
| **Article 1 : Définitions** | **Retirer la définition du relevé d’identité opérateur (RIO) supprimé** |

Le relevé d’identité opérateur n’a pas été mis en œuvre bien que prévu par les lignes directrices. Aussi, l’ARTCI estime qu’il n’est pas nécessaire de mettre en œuvre si des mécanismes pertinents sont établis pour régler les échecs de portage liés à l’identification des abonnés.

# Eligibilité au service de portabilité

|  |  |
| --- | --- |
| **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 règlementation en vigueur ;- celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédant la demande en cours ; | **Article 5 Nouveau** : **Eligibilité au service de portabilité**Un numéro de téléphonie mobile ne peut être porté que si :- celui-ci a émis au moins un sms ou appel voix, ou a reçu au moins un appel voix, ou s’est connecté au moins une fois au service data durant les six (06) derniers mois;- sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;-celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédent la demande en cours ; |

Un numéro actif désigne un numéro mobile ayant émis au moins un SMS ou appel voix, ou a reçu au moins un appel voix, ou s’est connecté au moins une fois au service Data durant les trois (03) derniers mois. Selon les règles actuelles de gestion du plan de numérotation, un délai de trois mois est observé avant qu'un opérateur ne puisse réattribuer un numéro inactif. En d’autres termes, durant cette période, l’abonné reste titulaire du numéro bien que n’ayant pas trafiqué depuis une durée comprise entre trois (03) et six (06) mois.

L’ARTCI estime pertinent de rendre éligible à la portabilité les numéros inactifs depuis une durée comprise entre trois (03) et six (06) mois, favorisant ainsi une plus grande flexibilité du service de portabilité.

Par ailleurs, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, l’identification est une obligation des abonnés pour l’ensemble des opérateurs. Les lignes directrices avaient été adoptées antérieurement (2016) au décret sur l’identification. Par conséquent, il y a lieu de supprimer cette disposition de liée à l’identification

***QUESTION 2***

Les conditions d’éligibilité à la portabilité proposées sont-elles suffisamment claires et adaptées au contexte actuel ? Sinon, quelles améliorations proposez-vous ?

***QUESTION 3***

Avez-vous d’autres commentaires ?

#  Recevabilité des demandes de portage

**Article 6 Nouveau** : *Toute demande de portage n’est recevable auprès de l’opérateur receveur que lorsqu’elle est soumise par le titulaire du numéro concerné ou son représentant dument mandaté, et sur présentation de la pièce ayant servi à l’identification chez l’opérateur donneur.*

*A cet effet, les opérateurs mettent en place toutes les mesures adéquates pour informer leurs abonnés, lors de la vérification de leur éligibilité à la portabilité, du type de pièce d’identité utilisé ainsi que les références.*

**Commentaires ARTCI** : La raison principale des rejets de demande de portage est la non-correspondance des données de l’identification de l’abonné et du demandeur (88,27%). En pratique, lorsqu’un abonné s’adresse à l’opérateur donneur pour se faire porter, la confirmation de l’identité de l’abonné est de la responsabilité de l’opérateur donneur.

Cependant, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, un numéro ne peut être enregistré sur le réseau de l’opérateur sans être au préalable identifié. Les cas de rejet peuvent être liés à la communication de référence d’une pièce d’identité chez l’opérateur donneur différente de celle de la pièce d’identité utilisée lors de la demande de portage chez l’opérateur receveur (voir article 9 formulaire de portage). Notons que la procédure d’identification est une procédure distincte de celle de la portabilité. La responsabilité devrait incomber à l’abonné de fournir la même pièce que celle utilisée pour se faire identifier chez l’opérateur donneur, le cas échéant de procéder à une mise à jour de son identification auprès de son opérateur avant de formuler sa demande avec une pièce différente.

L’identification de l’abonné n’étant pas du ressort de l’opérateur receveur, les questions y liées à la cohérence de la pièce doivent être traitées comme un critère de recevabilité de la demande de portage.

***QUESTION 4***

Les conditions de recevabilité ainsi proposées vous semblent-elles pertinentes ? Sinon que proposez-vous ? Argumentez !

# Motifs de Refus de portage

|  |  |
| --- | --- |
| **Article 6 : Motifs de Refus de Portage**La demande de portabilité ne peut être rejetée que pour les motifs suivants :-numéro non éligible au sens des conditions fixées par l'article 5 de la présente loi ;- 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'indentification 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 résignation d'un contrat d'abonnement, ne peuvent en aucun cas être évoqué comme motif de refus de portage | **Article 7 Nouveau : Motifs de refus de Portage**La demande de portabilité 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.

Par ailleurs, le portage d’un numéro ne peut être conditionné à l’absence de contentieux entre l’opérateur et Son abonné. |

Le nouvel article relatif aux motifs de refus de portage se limite exclusivement aux éléments dont la vérification ne peut être effectuée sans consultation de la BPC ou de l’opérateur receveur. Les motifs liés à l’identification et l’inexactitude du RIO ont été supprimés.

***QUESTION 5***

5.1 Quel est votre avis sur ces propositions de motifs de rejets ?

5.2 Avez-vous des propositions d’améliorations ? si oui lesquelles ? Argumentez.

# LISTE NOIRE DE PORTAGE

**Article 8 Nouveau** : *tout numéro prépayé porté faisant l’objet d’un litige pour impayé avec l’opérateur donneur est inscrit sur une liste noire par ce dernier, qui en informe l’opérateur receveur. A compter de la date d’inscription, le client dispose d’un délai de deux mois après son portage pour rembourser les sommes dues à l’opérateur donneur. À cet effet, l’opérateur donneur met en place tous les mécanismes nécessaires pour faciliter le remboursement, y compris des solutions numériques. Une fois le paiement effectué, le numéro est retiré de la liste noire.*

*Les abonnés de la liste noire sont notifiés de leur situation. Passés le délai de deux mois, et sans remboursements, les numéros concernés sont restreints à réception d’appels uniquement et leurs titulaires interdits d'acquérir de nouveaux numéros chez l'ensemble des opérateurs jusqu’à règlement de leur dette.*

*Les mécanismes de mise en œuvre et de gestion de la liste noire sont définis par l’ARTCI et gérés dans le cadre de l’exploitation de la base centrale de portabilité.*

**Commentaire** : bien que le nouvel article 7 prévoie que le portage d’un numéro ne peut être conditionné à l’absence de contentieux entre l’opérateur et son abonné, il est essentiel de prévoir des mécanismes permettant à l’opérateur de recouvrer facilement les créances auprès des abonnés ayant procédé à un portage sur le réseau d’un autre opérateur. C’est en ce sens que ce nouvel article est proposé dans le cadre de la révision des lignes directrices.

***QUESTION 5***

5.1 Que pensez-vous cette proposition pour la gestion des litiges liés à des impayés ?

5.2 Avez-vous des propositions d’améliorations ? si oui lesquelles ? Argumentez.

# Non portabilité de la carte SIM et des Services

|  |  |
| --- | --- |
| **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 Nouveau : 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.). |

La régulation de la monnaie électronique n’étant pas du ressort de l’ARTCI, le dernier alinéa de l’article 7 y relatif a été supprimé

***QUESTION 6***

Quel est votre avis sur cette suppression ? justifiez

# Formulaire de demande de Portage

|  |  |
| --- | --- |
| **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 règlementation 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 règlementation en vigueur.- la signature du demandeur. | **Article 9 Modifié : 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 ;- les renseignements sur le demandeur : o si celui-ci est une personne physique : son nom, son prénom et les références de la pièce d’identité o si celui-ci est une personne morale : sa raison sociale et les références de la pièce d’identité ou le mandat délivrée par la personne morale.- la signature du demandeur**.** |

Les éléments du formulaire de demande de portage ont été modifiés pour tenir compte des propositions précédentes, notamment celles relatives à la suppression du RIO et à l’identification. Notons que l’article 10 relatif au Relevé d’Identité de l’opérateur est supprimé.

***QUESTION 7 :***

Quel est votre avis sur les informations du formulaire de portage ?

# Processus de portage

|  |  |
| --- | --- |
| Article 11 : Processus de portageTout 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. 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 règlementation en vigueur.- la signature du demandeur. | **Article 10 Nouveau : 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 notifie à l'abonné la résiliation de son contrat suite à sa demande de portage et le désactive. - l'opérateur donneur notifie la désactivation du numéro 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, après identification de l’abonné 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.Une fois le numéro désactivé par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur dispose d'un délai d'une (1) heure maximum pour l'activer.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 |

Le contenu de l’article 11 initial a été essentiellement conservé mais reformulé.

***QUESTION 8 :***

8.1 Quel est votre avis sur la procédure de demande de portage ?

8.2 Pensez-vous que le processus de portage est optimal pour les abonnés souhaitant se faire porter ?

8.3 La durée du processus de portage prévue vous semble-t-elle raisonnable ? sinon que proposez-vous ?

# COMMUNICATION SUR LA PORTABILITE DES NUMEROS

La communication sur la portabilité des numéros est essentiellement effectuée sur les sites web et agences des opérateurs de téléphonie mobile et sur le site web de l’ARTCI.

***QUESTION 9 :***

9.1 Pensez-vous que ces canaux sont suffisants pour la communication sur la portabilité des numéros ?

9.2 Quels autres canaux proposez-vous ?

# AUTRES COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS

10.1 Avez-vous d’autres observations, recommandations ou suggestions concernant les directrices pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros ?

10.2 Quelles autres mesures suggérez-vous pour rendre la portabilité des numéros plus efficace et accessible et pour une meilleure appropriation par les populations ?