



Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes

N° 034/2014/ARTP/DG/DEM/DJC



## Décision portant adoption des lignes directrices de la Portabilité des Numéros Mobile (PNM)

### LE COLLEGE

Vu la loi n°2011-01 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications ;

Vu le décret n°2014-12 du 09 janvier 2014 portant nomination du Président et des membres du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;

Vu le décret n°2014-614 du 07 mai 2014 portant nomination du Directeur général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;

Vu le décret n°2005-1183 du 6 décembre 2005 relatif à l'interconnexion des réseaux et services ouverts au public ;

Vu la décision n° 0009/2013/ARTP/DG/COL du 25 octobre 2013 portant lancement du processus de la mise en œuvre de la portabilité des numéros ;

Vu les conclusions de la journée de consultation des acteurs du secteur sur l'opportunité et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros organisée par l'ARTP le 08 juin 2013 ;

Vu les rencontres bilatérales tenues entre l'ARTP et les opérateurs de téléphonie mobile, Sonatel, Sentel et Expresso les 16 et 17 décembre 2013 au siège de l'ARTP pour échanger sur les rapports d'étude de faisabilité technique de la mise œuvre de la portabilité des numéros mobile.

## EXPOSE PREALABLE

Aux termes des dispositions de la loi n°2011- 01 portant code des télécommunications du 24 février 2011 dispose que l'Autorité de régulation est chargée de veiller à la définition et la mise en œuvre des conditions et modalités de la portabilité des numéros et tranche les litiges y afférents. Pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros, l'Autorité de régulation, en liaison avec les opérateurs, 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.

Et l'article 87 précise qu'« en cas de besoin clairement identifié, l'Autorité de régulation met en place un dispositif adapté pour permettre au consommateur de conserver son numéro ».

De ce fait, l'élaboration et la publication des présentes lignes directrices, établies sur le fondement des articles 86 et 87 de la loi n°2011- 01 du 24 février 2011 portant code des télécommunications, visent à préciser les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobile.

L'élaboration des lignes directrices a fait l'objet de concertations menées par l'ARTP avec l'ensemble des exploitants des réseaux de télécommunications ouverts au public.

Par ces motifs,

### DECIDE :

#### Article premier :

Sont adoptées les lignes directrices relatives à la mise en œuvre de la Portabilité des Numéros de téléphonie Mobile (PNM) au Sénégal, figurant en annexe de la présente décision.

#### Article 2 :

La présente décision entre en vigueur à compter de la date de sa signature. Elle sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le 01 JUIN 2014

Abdou Karim SALL





Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes

**LIGNES DIRECTRICES RELATIVES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA  
PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONIE MOBILE AU SENEGAL**

5

## 1. INTRODUCTION

La portabilité de numéro peut être définie comme la possibilité pour un abonné de conserver son numéro de ligne téléphonique lors d'un changement d'opérateur de télécommunications. Elle permet ainsi au consommateur d'exercer pleinement son libre choix sur les offres de services de télécommunications des différents opérateurs sans subir le préjudice de perdre son numéro de téléphone.

Pour rappel, la portabilité a fait l'objet d'une étude menée en 2005 par l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) en collaboration avec un cabinet international. Les résultats de cette étude avaient montré que le marché mobile sénégalais en 2005 n'était pas encore mûr pour la portabilité des numéros et les acteurs du secteur avaient conclu qu'il n'était pas opportun de la mettre en œuvre.

En 2013, le secteur des télécommunications sénégalais, avec trois opérateurs titulaires de licence globale (SONATEL, SENTEL Gsm et EXPRESSO Sénégal), réunit toutes les conditions nécessaires pour la mise en œuvre de ce levier de régulation et notamment dans le segment de la téléphonie mobile. En effet, la téléphonie mobile constitue le segment le plus dynamique du secteur avec un parc d'environ 12 721 745 abonnés, soit un taux de pénétration de 93,77% et plus d'un milliard de minutes échangées au 30 septembre 2013.

La portabilité des numéros de téléphonie mobile, objet des présentes lignes directrices, a pour objectif principal d'accroître la concurrence sur le marché au bénéfice du consommateur. Ce dernier peut exercer librement son choix sur l'ensemble des offres des opérateurs de télécommunications avec l'avantage de la conservation de son numéro.

Ainsi, la mise en place de la portabilité engendrera naturellement des flux d'abonnés entre les opérateurs, ce qui aura pour impact :

- une meilleure fidélisation des clients ;
- l'apparition de services innovants plus en adéquation avec les besoins des consommateurs ;
- une meilleure qualité des services offerts par les opérateurs ;
- une baisse des prix pour les consommateurs ;
- l'apparition de nouveaux acteurs sur le segment de marché.

L'ARTP a adopté une approche participative avec les différents acteurs majeurs concernés dans la mise en œuvre de ce levier de régulation. A ce titre, une journée de concertation a été tenue en présence des opérateurs titulaires de licences et des associations de consommateurs sur l'opportunité de mise en œuvre de ladite portabilité. Au sortir de cette concertation, la majorité des acteurs se sont accordés sur la nécessité de mettre en place le plus rapidement possible la portabilité des numéros de téléphonie mobile. Par la suite, l'ARTP, à travers son Collège, a adopté la Décision n°0009/2013/ARTP/DG/COL du 25/10/2013 portant lancement du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros au Sénégal.

L'Autorité veillera à ce que le droit à la portabilité puisse être effectivement exercé par le consommateur, et donc à ce que la portabilité des numéros mobiles soit accessible à l'ensemble des consommateurs sénégalais sur la base de procédures simples, précises et communes.

La publication des présentes lignes directrices a pour objectif de statuer sur les orientations retenues par l'Autorité de Régulation, après considération notamment des avis des opérateurs.

dans leurs rapports de faisabilité technique, afin de permettre une mise en œuvre efficace et transparente de la portabilité des numéros de téléphonie mobile au Sénégal.

## 2. DEFINITIONS

- **Portabilité du numéro :** La portabilité est le service qui permet à un abonné de conserver son numéro d'appel en cas de changement d'opérateur ou de fournisseur de services, ou d'adresse de domicile ;
- **Numéro porté :** numéro concerné par la portabilité des numéros et ayant fait l'objet d'un portage ;
- **Numéro inactif :** Numéro résilié ou suspendu ;
- **Portage de numéro :** Opération par laquelle :
  - ✓ L'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information ;
  - ✓ l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information ;
  - ✓ et tout autre opérateur prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **La portabilité des numéros de téléphonie mobile :** la possibilité pour un abonné de conserver son numéro en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile ;
- **Opérateur attributaire :** opérateur titulaire de licence ouvert au public à qui l'ARTP a attribué la tranche de numéros, conformément aux dispositions du Plan National de Numérotation (PNN) ainsi que ses règles de gestion. Cet opérateur reste propriétaire du numéro quelles que soient les opérations de portage et, dans le cas d'un premier portage, il se confond avec l'opérateur donneur ;
- **Opérateur donneur ou ancien opérateur :** opérateur titulaire de licence que l'abonné quitte pour aller chez un nouvel opérateur en conservant le même numéro ;
- **Opérateur receveur ou nouvel opérateur :** opérateur titulaire de licence chez lequel l'abonné souscrit en lui mandant la résiliation de son contrat chez l'ancien opérateur et lui demandant la conservation de son numéro ;
- **Base de données centralisée :** base de données nationale contenant l'ensemble des numéros portés, commune et consultable par tous les opérateurs impliqués dans la portabilité des numéros ;
- **Routage direct :** méthode de routage par laquelle les appels vers les numéros portés sont acheminés directement vers l'opérateur donneur, et après consultation préalable de la base de données centralisées pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire de l'appel ;
- **Routage indirect :** méthode de routage par laquelle les appels vers les numéros portés sont d'abord routés vers l'opérateur attributaire qui se charge de l'acheminement après consultation de sa base de données des numéros portés pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire de l'appel ;
- **All Call Query :** méthode d'interrogation systématique de la base de données de portabilité pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire avant l'acheminement de l'appel ;
- **PNM :** Portabilité des Numéros de téléphonie Mobile ;
- **SLA :** Service Level Agreement.

### 3. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA PORTABILITE CHAMP D'APPLICATION

Le cadre juridique sénégalais consacre la portabilité des numéros dans la loi n° 2011-1 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications, notamment aux articles suivants :

- Article 86 : "L'Autorité de régulation est chargée de veiller à la définition et la mise en œuvre des conditions et modalités de la portabilité des numéros et tranche les litiges y afférents. Pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros, l'Autorité de régulation, en liaison avec les opérateurs, procède à des études de marché pour valuer les besoins des consommateurs en matière de portabilité afin d'identifier les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service."
- Article 87 : "En cas de besoin clairement identifié, l'Autorité de régulation met en place un dispositif adapté pour permettre au consommateur de conserver son numéro"
- Article 49 : "Les opérateurs participants sont tenus de publier annuellement une offre technique et tarifaire d'interconnexion appelée catalogue d'interconnexion qui inclut un catalogue de prix ainsi que les prestations techniques offertes. L'offre doit contenir au minimum les prestations : [...]"

[...]

- le cas échéant, les conditions techniques et tarifaires de la sélection du transporteur et de la portabilité des numéros".

Afin de renforcer ce cadre traitant de la portabilité, le Collège de l'ARTP a publié la **Décision n°0009/2013/ARTP/DG/COI** du 25 octobre 2013 portant **lancement du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros**.

Il s'y ajoute que l'Etat du Sénégal a ratifié les actes additionnels traitant de la portabilité des numéros. Il s'agit des textes suivants :

- **ACTE ADDITIONNEL A/SA 2/01/07 RELATIF A L'ACCES ET A L'INTERCONNEXION DES RESEAUX ET SERVICES DU SECTEUR DES TIC:**
  - « Article 21: Offre technique et tarifaire d'interconnexion  
[...] l'opérateur possédant une puissance significative est tenu de publier annuellement une offre technique et tarifaire d'interconnexion qui inclut son catalogue de prix ainsi que les prestations techniques offertes. [...] les conditions techniques et tarifaires de la sélection du transporteur et de la portabilité des numéros. [...] »
- **ACTE ADDITIONNEL A/SA 4/01/07 RELATIF A LA GESTION DU PLAN DE NUMEROTATION :**
  - « Article 5: Méthodes générales de gestion du PNN  
Les Etats membres veillent à mettre en place les méthodes suivantes pour permettre à terme une gestion harmonisée au niveau de la région des plans de numérotation: [...] c) la promotion d'une portabilité adéquate des numéros [...] »

### 4. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Le calendrier de mise en œuvre défini dans la **Décision n°0009/2013/ARTP/DG/COI** du 25 octobre 2013 portant **lancement du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros** au Sénégal regroupe plusieurs activités sur huit (08) grandes étapes ci-après :

- **Étape 1: Publication de la décision**

Elle consiste à l'élaboration et à la publication de la décision portant lancement officiel du processus de la mise en œuvre de la portabilité des numéros de téléphonie mobile au Sénégal.

- **Étape 2: Etude de faisabilité technique**

Elle consiste en l'élaboration, par l'ensemble des opérateurs, de rapports techniques descriptifs des impacts et de l'ensemble des évolutions à apporter sur leurs réseaux et systèmes d'information lors de la mise en œuvre de la portabilité.

- **Étape 3: Elaboration de la décision portant conditions et modalités de la mise en œuvre de la portabilité**

Cette étape consiste à la rédaction des lignes directrices relatives à la portabilité. Ces lignes directrices sont fixées par une décision portant les conditions et modalités de la mise en œuvre de ladite portabilité.

- **Étape 4: Mise en place du comité de pilotage**

Elle consiste à la mise en place du comité qui sera en charge de conduire les travaux de mise en œuvre de la portabilité en définissant les spécifications techniques, juridiques, économiques et procédurales. Ce comité crée en son sein quatre sous-comités notamment le sous-comité chargé des questions techniques, le sous-comité chargé des questions juridiques, le sous comité chargé des questions économiques et le sous-comité chargé des questions procédurales et du parcours client.

- **Étape 5: Mise en œuvre de la portabilité**

Elle consiste à la mise en œuvre de la portabilité proprement dite c'est-à-dire l'ensemble des actions techniques que les opérateurs doivent mettre en place pour l'activation de cette fonctionnalité dans leurs réseaux.

- **Étape 6: Accords inter opérateurs**

Elle consiste à la signature d'accords de portabilité entre les opérateurs afin de garantir le respect des procédures définies au préalable dans la décision portant les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros. Ces accords sont approuvés par l'Autorité.

- **Étape 7: Phase test**

Elle consiste à l'élaboration des tests entre les opérateurs. Ces tests consisteront à porter plusieurs numéros entre les différents opérateurs et vérifier qu'aucun dysfonctionnement majeur technique ou procédural n'a été constaté.

- **Étape 8: Lancement de la portabilité**

Elle consiste à l'ouverture commerciale et la communication autour de la portabilité des numéros par tous les opérateurs de téléphonie mobile ; les clients qui le souhaitent pourront ainsi, "porter" leurs numéros de téléphonie mobile s'ils décident de changer d'opérateurs.

Les opérateurs de téléphonie mobile concernés sont tenus de prendre les dispositions nécessaires afin de respecter les délais indiqués dans le calendrier mise en œuvre.

## 5. CONDITIONS ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PNM

### 5.1 Aspects techniques

#### 5.1.1. Type et mode de gestion de la base de données

A la suite de l'analyse des différentes études de faisabilité technique des opérateurs de téléphonie mobile et des meilleures pratiques internationales en matière de mise en œuvre de la portabilité des numéros, l'option technique retenue par l'ARTP est la mise en place **d'une base de données centralisée**. Les opérateurs titulaires de licence au Sénégal impliqués dans la PNM, devront être interconnectés à cette base de données centralisée nationale afin de pouvoir synchroniser les échanges d'informations lors du processus de portage. Chaque opérateur devra avoir au niveau de son réseau une copie de la base de données centralisée.

Une entité tierce sera chargée de l'administration et de la gestion de la base de données centralisée selon un cahier des charges défini par l'ARTP en collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile. Cette entité centrale aura pour rôle de gérer les interactions et les échanges d'informations entre les opérateurs lors du processus de portage.

L'entité sera une structure sélectionnée par l'ARTP pour une délégation de service public à la suite d'une procédure d'appel d'offres conformément à l'article 81 du Code des Marchés publics. Naturellement, dans cette hypothèse, le Dossier d'Appels d'Offres (DAO) sera soumis aux opérateurs pour observations avant le lancement de la procédure.

#### 5.1.2. Mode de routage

Le mode de routage retenu pour la PNM au Sénégal est celui de routage direct, avec un mécanisme d'acheminement des appels basé sur la méthode "All Call Query".

Cependant, pour les appels entrants provenant de l'international, un mode de routage indirect sera utilisé pour acheminer les appels vers le réseau receveur de l'appel.

L'acheminement et le routage vers les numéros portés seront gérés par la fonction Signalling Relay Function (SRF) intégrée sur les nœuds de signalisation et un préfixe (Routing Number : RN) sera ajouté au champ du numéro appelé pour acheminer les appels vers les numéros portés.

### 5.2 Conditions de fourniture du service de portabilité des numéros

La portabilité des numéros de téléphone mobile est un service proposé à tous les clients préparés et post payés des opérateurs de téléphonie mobile. Un abonné d'un réseau mobile ne peut porter son numéro mobile que vers le réseau d'un autre opérateur de réseau public de téléphonie mobile. La portabilité, qui suppose un changement de contrat et un changement d'opérateur, ne comprend pas la portabilité des services dont bénéficiait le client vis à vis de son opérateur d'origine. L'abonné ayant porté son numéro pourra bénéficier de l'accès à l'ensemble des services de l'offre à laquelle il a souscrit auprès du nouvel opérateur.

#### 5.2.1. Conditions de fourniture pour les utilisateurs

##### a. Procédure de portabilité

L'option retenue en collaboration avec les opérateurs est une procédure en simple guichet. Le client voulant porter son numéro de téléphone mobile aura un seul interlocuteur, à savoir l'opérateur receveur. La procédure de portabilité du numéro en mode simple guichet est



déclenchée par une demande formelle de portage dûment remplie et signée par l'abonné et déposée directement chez l'opérateur receveur contre accusé de réception.

L'abonné mandate donc l'opérateur receveur pour effectuer les démarches nécessaires pour la résiliation de son contrat auprès de l'opérateur donneur.

La portabilité du numéro vaut donc demande de résiliation du contrat qui lie l'abonné à l'opérateur donneur, en ce qui concerne le numéro porté, et la souscription d'un nouvel abonnement auprès de l'opérateur receveur. La résiliation par l'opérateur donneur est conditionnée au portage effectif du numéro objet de la demande de portabilité.

**Lorsque la procédure de portage est enclenchée, l'opérateur donneur (attributaire) du numéro ne doit en aucun cas contacter le client à des fins de rétention commerciale.**

La demande de portabilité peut concerner un ou plusieurs numéros objet d'un même contrat.

#### **b. Conditions particulières de la portabilité**

Un numéro porté d'un opérateur donneur vers un autre opérateur receveur ne peut en aucun cas être porté vers un autre opérateur qu'après l'écoulement d'une durée de trois (03) mois à compter de la date de son portage effectif. Toutefois, ce délai pourrait être révisé en cas de besoin clairement identifié par l'ARTP.

Un nouvel abonné devra avoir une ancienneté de trois (03) mois chez son opérateur de souscription pour être éligible à la portabilité. Ces délais pourraient être révisés selon l'évolution des marchés.

#### **c. Motifs de refus à la portabilité**

L'opérateur receveur peut refuser la demande de l'abonné de portage du numéro exclusivement dans les cas suivants (post payé et pré payé):

- ✓ Incapacité du demandeur : La demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci avec copie légalisée de la carte d'identité nationale pour les nationaux ou passeport ; ou carte d'identité étranger pour les étrangers ;
- ✓ Demande incomplète ou contenant des informations erronées : La demande de portage doit comprendre l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro objet de la demande ;

L'opérateur donneur peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné exclusivement dans les cas suivants :

- ✓ Données incomplètes ou erronées : La demande de portage doit comprendre l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro objet de la demande ;
- ✓ Numéro inactif au jour du portage : La demande de portage doit porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- ✓ Numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portage non encore exécutée.

En cas de refus d'une demande de portage pour l'un des motifs précités, l'opérateur donneur est tenu de communiquer à l'opérateur receveur le motif du refus qui devra le notifier dans les

meilleurs délais au client demandeur en indiquant avec précision le motif et, le cas échéant, les moyens de rendre à nouveau éligible sa demande de portage.

Dans tous les cas, les opérateurs sont tenus d'informer au préalable leurs abonnés sur les conditions d'éligibilité nécessaires à la mise en œuvre du portage, dans le respect des dispositions en vigueur.

### **5.2.2. Conditions de fourniture pour les opérateurs**

#### **a. Conditions générales de fourniture de la portabilité**

La demande de portage est transmise à l'opérateur donneur par l'opérateur receveur. La demande de portage devra contenir les informations relatives au client et au numéro objet du portage.

Avant d'accepter la demande de portabilité du numéro, l'opérateur receveur est tenu d'informer le client sur :

- le déroulement de la procédure de portabilité et de celle de la résiliation de son contrat auprès de son (ancien) opérateur actuel;
- les conditions d'éligibilité et motifs de refus ;
- les délais de portage et d'interruption du service le jour du portage ;
- la perte des avantages et services de son (ancien) opérateur actuel.

Le refus d'une demande de portage doit être dûment motivé par l'opérateur donneur. Le client demandeur doit être informé des motifs de refus par l'opérateur receveur.

Les opérateurs sont tenus de prendre les dispositions nécessaires afin de permettre aux abonnés de distinguer le réseau destinataire dans le cas d'un appel vers un numéro porté.

#### **b. Système automatisé d'échanges**

Les opérateurs de téléphonie mobile impliqués dans la portabilité et l'entité centrale de gestion de la base de données de portabilité doivent mettre en place un système automatisé d'échanges afin de synchroniser les procédures de portage des numéros.

Les opérateurs doivent assurer la même qualité de service dans l'acheminement des communications vers les numéros portés et les numéros non portés.

L'opérateur receveur devra restituer le numéro de téléphone mobile à l'opérateur attributaire en cas de résiliation d'un numéro porté. L'opérateur receveur devra informer immédiatement l'opérateur attributaire et lui restituer ledit numéro de téléphone mobile dans un délai maximum de 48 heures à compter de la résiliation.

### **5.2.3. Délais**

#### **a. Délais de mise en œuvre**

Le calendrier de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles au Sénégal défini dans la Décision n°009/2013/ARTP/DG/COL du 25 octobre 2013 et réaménagé dans le présent document fixe les délais des différentes activités à mener.

Les opérateurs impliqués dans la portabilité sont tenus de respecter les délais de mise en œuvre fixés dans le calendrier.

## b. Délais de portage du numéro

Le processus de portabilité débute dès lors que le client effectue la demande formelle chez l'opérateur receveur tous les jours ouvrables de la semaine.

Les différentes parties impliquées dans le processus disposent d'un délai maximum de **vingt-quatre (24) heures** pour le portage effectif du numéro du client. Les interactions entre les différentes parties seront définies dans le cadre des travaux du sous-comité chargé des aspects procéduraux.

Le délai d'interruption du service lors du passage de l'abonné de l'opérateur donneur (ou attributaire) vers le l'opérateur receveur ne doit pas dépasser **deux (02) heures**.

Les délais de portage et d'interruption du service pourraient être revus par l'ARTP en cas de besoin clairement identifié.

### 5.2.4. Conditions d'éligibilité à la portabilité

La demande de portabilité doit être effectuée sur un numéro actif (non suspendu, non résilié) et ne faisant pas l'objet d'un processus de portage. Elle doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci avec copie légalisée de la carte d'identité nationale pour les nationaux ou passeport ou carte d'identité étranger pour les étrangers. Elle doit respecter aussi le délai minimum de trois (03) mois entre deux portages.

Un abonné (prépayé, post payé) doit avoir une ancienneté minimum de trois (03) mois chez l'opérateur donneur pour pouvoir être éligible à la portabilité. La demande de portage doit comprendre l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro objet de la demande. L'opérateur receveur est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de s'assurer de l'identité du demandeur et de vérifier l'exactitude de la demande formulée par le titulaire du contrat ou par son mandataire.

Un abonné post payé doit s'assurer de la fin de la durée de son contrat d'engagement au risque de se voir refuser la portabilité de son numéro par l'opérateur donneur.

L'existence de factures impayées n'est pas un motif de refus à la portabilité du numéro.

### 5.2.5. Coûts et tarifs de la portabilité des numéros

#### a. Coûts de mise en œuvre

Les opérateurs sont chargés de la prise en charge des coûts inhérents à la mise en place de la portabilité au niveau de leur réseau ainsi que des coûts de marketing, communication et publicité relatifs à la fourniture du service. Cette mise en place implique une mise à niveau du réseau et du système d'informations afin d'assurer un acheminement adéquat des appels vers les numéros portés et une coordination avec les autres opérateurs du processus de portage.

L'entité de gestion de la base de données centralisée supporte les coûts d'installation, d'hébergement, d'exploitation et de maintenance de la base de données centralisée des numéros portés.

## **b. Coûts et tarifs de portage**

Les coûts relatifs à l'opération de portage sont facturés à l'opérateur receveur par l'entité centrale de gestion de la base de données centralisée des numéros portés. L'entité facture aussi aux opérateurs des frais liés à l'utilisation de sa plateforme (raccordement, intégration et connexion) et à la formation du personnel. Les tarifs seront définis dans le contrat d'accord entre les différentes parties (opérateurs et l'entité de gestion) et approuvés par l'ARTP.

**Les opérateurs ne peuvent, en aucun cas, facturer au client les frais relatifs au portage de son numéro.**

### **5.2.6. Les accords inter-opérateurs**

Les opérateurs doivent conclure sur une base contractuelle des accords de portabilité détaillant les conditions et modalités de la mise en œuvre de la portabilité. Les accords de portabilité délimitent les responsabilités des opérateurs dans la portabilité et incluent les clauses de qualité de service avec le respect des niveaux de performance et de disponibilité définis dans un Service Level Agreement (SLA).

Ils doivent inclure également les éléments suivants :

- La définition et la description des processus détaillés de portabilité des numéros ;
- La définition du système d'échange automatisé.

Le document finalisé et signé sera transmis à l'ARTP pour information.

### **5.2.7. Responsabilités vis-à-vis des clients**

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus d'assurer une information claire et objective vis-à-vis de leurs clients en ce qui concerne la portabilité du numéro de téléphonie mobile.

### **5.2.8. Comité de pilotage**

Pour la mise en œuvre de la portabilité, il sera mis en place un comité de pilotage, présidé par l'ARTP et quatre sous-comités opérationnels (technique, juridique, procédures de portabilité et économique). Les sous-comités sont constitués des représentants des opérateurs, des représentants des consommateurs et des membres désignés de l'ARTP.

Ce comité de pilotage est chargé de suivre la conduite des travaux de mise en œuvre de la portabilité des numéros de téléphonie mobile au Sénégal.

### **5.2.9. Contrôle et suivi**

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

Elle assure aussi le suivi de la portabilité, en collectant chez les opérateurs et l'entité chargée de la gestion de la base de données centralisée, les données pertinentes de la portabilité.

A ce titre, les opérateurs et l'entité chargée de la gestion de la base de données centralisée sont tenus d'adresser chaque trimestre, au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin dudit trimestre, à l'Autorité les statistiques concernant les portages de numéros, précisant notamment le nombre de numéros portés. Les opérateurs fourniront également, pour les opérations de portabilité soctante, le rapport entre l'ensemble des demandes de portage et le nombre de demandes de portage refusées, en indiquant une répartition sommaire des motivations de refus. Ces données, à usage interne de l'Autorité, seront transmises par voie électronique dans des conditions à définir ultérieurement.

L'Autorité pourra faire un usage public des données statistiques globales des numéros portés, sans distinction dans les flux entre opérateurs.