

DECISION n° 137 /ARCEP/DG/22
PORTANT MODALITES ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS MOBILES

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DES POSTES

Vu la loi n°2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel ;

Vu la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques, telle que modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013 ;

Vu le décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2020-023/PR du 07 avril 2020 portant nomination des membres du Comité de Direction de l'ARCEP et de son Président ;

Vu le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux des communications électroniques modifié par le décret n°2018-144/PR du 3 octobre 2018 ;

Vu la décision n°173/ART&P/DG/19 du 25 octobre 2019, déterminant les règles de gestion du plan national de numérotation ;

Vu la décision n°2011-002/ART&P/CD du 26 avril 2011 portant adoption du plan national de numérotation ;

Considérant les conclusions de l'étude de marché, effectuée par l'ARCEP en concertation avec les opérateurs mobiles, pour l'évaluation des besoins des Abonnés de services mobiles de communications électroniques en matière de Portabilité afin d'identifier les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service ;

Vu la concertation menée avec les opérateurs mobiles relative au projet de Portabilité des numéros au Togo, du mois de décembre 2021 ;

Vu les résultats de la concertation susvisée ;

Considérant que :

- La portabilité des numéros est définie par l'article 4 de la loi n°2012-018 sur les communications électroniques du 17 décembre 2012 modifiée comme « *la possibilité pour un usager, abonné à un fournisseur de services de communications électroniques, lorsqu'il change de fournisseur de conserver le même numéro géographique sans changer d'implantation géographique et, de conserver son numéro non géographique, fixe ou mobile lorsqu'il change de fournisseur tout en restant au Togo* ».
- L'article 36 nouveau de la loi n°2012-018 susmentionnée fixe les principales étapes de la mise en œuvre de la portabilité des numéros :
 - a) L'ARCEP doit procéder à une étude de marché qui doit avoir pour objet d'évaluer les besoins des abonnés mobiles en matière de portabilité afin d'identifier les catégories d'abonnés mobile susceptibles de demander ce service ;
 - b) Lorsque l'étude de marché conclut à un besoin clairement identifié, il revient à l'ARCEP de mettre en place un dispositif adapté pour permettre au consommateur de conserver son numéro ;
 - c) Les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros sont alors adoptées par décision de l'Autorité de régulation, homologuée préalablement par le Ministre chargé des communications électroniques après concertation avec les opérateurs.
- L'étude de marché réalisée par l'ARCEP en octobre 2021 démontre que 95% des répondants souhaitent conserver leur numéro s'ils venaient à changer de fournisseur de service mobile avec une forte préférence pour des délais de Portage de moins d'une journée et un service gratuit.

De même, 70% des interrogés se disent ennuyés s'ils devaient changer leur Numéro de Mobile.

Cette étude montre que les effets positifs de la Portabilité des numéros sur le marché sont nombreux, à savoir :

- impact direct sur la baisse des prix des communications, développement des remises sur les communications en contrepartie du développement des engagements avec un opérateur, et du développement des offres promotionnelles ;
- impact direct sur le développement d'une concurrence accrue sur le marché ;
- impact direct sur l'amélioration de la qualité des services ;
- impact direct sur le développement des services innovants.

Il résulte également de cette étude que la forte tendance des abonnés mobile à détenir chacun au moins une carte SIM et un numéro de mobile auprès de chaque opérateur ne constitue pas un facteur disqualifiant pour un projet de portabilité.

En effet, cette pratique dite « multi-SIM » est une réponse de l'Abonné à des facteurs défavorables tels qu'une qualité de couverture inégale entre les deux opérateurs sur une même zone géographique. Elle pénalise l'abonné qui doit supporter indéfiniment la multiplication des coûts, ainsi que les pertes et difficultés de gestion découlant de cette pratique.

Au contraire, la mise en œuvre de ladite portabilité est de nature à permettre, à terme, de résorber cette tendance défavorable au consommateur tout en favorisant une amélioration de la qualité de service.

En outre, l'essor de certains services à forte valeur ajoutée tels que le paiement mobile et l'utilisation du mobile comme facteur d'authentification dans le cadre de l'e-commerce et de l'e-administration renforce le lien entre l'abonné et son numéro mobile. Le développement d'une identité directement vérifiable et utilisable dans le cadre des services Internet constitue l'un des facteurs de succès de l'économie numérique. Faire du numéro mobile un identifiant unique représente donc un enjeu de taille au niveau national.

Au total, il résulte de l'étude menée par l'ARCEP, un réel et fort intérêt, voire une nécessité pour l'abonné mobile de conserver son numéro en cas de changement d'opérateur.

Sur la base de cette étude, l'ARCEP conclut donc à l'existence d'un besoin clairement identifié en matière de portabilité des numéros mobiles et ce, pour toutes les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service.

L'ARCEP estime que le marché de la téléphonie fixe n'appelle pas à la date des présentes, l'examen de l'opportunité d'un dispositif de Portabilité autre que la portabilité géographique déjà mise en œuvre. L'ARCEP se réserve toutefois la possibilité de procéder à un tel examen au regard notamment de l'évolution du marché, du comportement des consommateurs ou des solutions technologiques.

DECIDE :

CHAPITRE Ier – DISPOSITIONS GENERALES

Article 1er : Objet

La présente décision définit les modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles au Togo.

Article 2 : Champ d'application

La présente décision s'applique aux opérateurs, titulaires de licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles au Togo.

Article 3 : Définitions

Les termes dont la première lettre figure en majuscule dans la présente décision ont la signification que leur confère la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques. Les termes qui n'y sont pas définis auront la signification ci-après.

- **Abonné ou Abonné Mobile** : personne physique ou morale ayant souscrit à un service fourni par un Opérateur Mobile et à laquelle a (ont) été affecté(s) un ou plusieurs Numéros Mobiles
- **Demande de Portage** : demande formulée par l'Abonné auprès de l'Opérateur Receveur afin de mettre en œuvre le Portage de son Numéro Mobile
- **Numéro Mobile** : numéro non géographique employé pour la fourniture d'un service de communication interpersonnelles mobiles

- Opérateur Attributaire : Opérateur Mobile auquel a été attribué le Numéro Mobile objet de la demande de Portage
- Opérateur Donneur : Opérateur Mobile à partir duquel le Numéro Mobile est porté et qui peut être ou non l'Opérateur Attributaire
- Opérateur Mobile : Opérateur Attributaire ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros
- Opérateur Receveur : Opérateur Mobile vers lequel le numéro de mobile est porté
- Portabilité : la possibilité pour un usager, abonné à un fournisseur de services de communication électroniques, lorsqu'il change de fournisseur de conserver son Numéro Mobile lorsqu'il change de fournisseur tout en restant sur le territoire national ;
- Portabilité de Numéros Mobiles (PNM) : service qui permet à un abonné de conserver son numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile
- Portage : les opérations liées à la mise en œuvre de la Portabilité
- RIO : Relevé d'Identité Opérateur
- Serveur d'Information : le serveur d'information mis en place par chaque Opérateur afin de permettre à chaque Abonné de connaître les informations nécessaires à la réalisation de la Portabilité sur la ligne dont il est titulaire, notamment le RIO et, le cas échéant, de suivre la réalisation de l'opération de Portabilité qu'il a demandé.

CHAPITRE II : PRINCIPES GENERAUX DE LA PORTABILITE

Article 4 : Mise en place de la base de données centralisée

Les données relatives à la Portabilité des Numéros Mobiles de tous les Opérateurs seront contenues dans une base de données centrale et accessible à tous les Opérateurs en temps réel. Celle-ci pourra être dupliquée par chaque Opérateur sur son réseau de manière à accélérer et fiabiliser son interrogation.

Article 5 : Modalités de gestion de la base de données

Les modalités de gestion de la base de données centralisée seront établies par l'ARCEP qui pourra en confier l'exploitation à un tiers.

Article 6 : Relevé d'identité opérateur mobile – RIO mobile

Chaque Opérateur Mobile attribue sans délai à chaque Numéro Mobile actif un RIO mobile. Toute modification ultérieure du RIO mobile par l'Opérateur doit être mise à disposition de l'Abonné Mobile dans les 24 heures.

Article 7 : Routage des appels

Le réseau de l'Opérateur d'origine devra détecter que le Numéro appelé est Porté sur un réseau donné. L'Opérateur d'origine devra alors interroger la base de données centralisée afin d'obtenir un numéro de routage. Il acheminera ensuite la communication en direction du réseau receveur avec notamment l'utilisation de la méthode d'acheminement selon les principes d'interrogation systématique (All Call Query-ACQ). Ce dernier se chargera d'achever l'établissement de l'appel.

Pour les communications internationales entrantes à destination des numéros portés, l'**opérateur attributaire** est tenu d'appliquer le routage indirect pour router ces communications vers l'opérateur receveur.

Article 8 : Gratuité des services de Portabilité pour les abonnés mobile

La gratuité du service de Portabilité est due aux Abonnés Mobile. Le Portage du Numéro de mobile ne doit représenter aucun coût supplémentaire pour l'Abonné. Aucun frais, charge ni pénalité ne peut être appliqué au consommateur en conséquence d'une demande de Portage.

Article 9 : Guichet unique virtuel pour les abonnés mobile

Chaque Opérateur met en place un « guichet unique » virtuel comme seul point de contact pour les Abonnés Mobile souhaitant conserver leur Numéro. Ce point de contact unique est l'Opérateur Receveur, qui sera chargé de faire le lien avec le ou les autres Opérateurs concernés.

Article 10 : Délais de Portage

Le délai de Portage est fixé à 2 jours ouvrés à compter de la demande de conservation du Numéro de Mobile formulée par l'Abonné.

La rétractation de la demande de Portage des Numéros est possible à toute moment, jusqu'à un jour ouvrable avant la date prévue du Portage

Article 11 : Refus de Portage

Il est reconnu aux opérateurs la possibilité d'opposer un refus à une demande de Portage dans le cas de lignes inactives depuis 90 jours, bloquées, non-identifiées créées, activées ou portées depuis moins de 90 jours.

Article 12 : Information des Abonnés Mobiles

Chaque Opérateur Mobile met en place le dispositif nécessaire (brochures, conditions générales de vente, site internet, espace client internet, etc.) permettant à tout Abonné de connaître les modalités lui permettant d'exercer son droit à la Portabilité, notamment le délai global de mise en œuvre de la demande de Portage du Numéro Mobile.

Chaque Opérateur met en place un serveur vocal et / ou USSD selon les indications qui seront définies par l'ARCEP permettant gratuitement à chaque consommateur de connaître les informations nécessaires à la réalisation de la Portabilité sur la ligne dont il est titulaire, notamment le RIO et, le cas échéant, de suivre la réalisation de l'opération de Portage qu'il a demandée.

CHAPITRE III : PROCESSUS ET PROTOCOLE DU PORTAGE

Article 13 : Processus opérationnel de Portage

Les Opérateurs prennent les mesures nécessaires pour que le processus qui permet à l'Abonné de conserver son Numéro Mobile en changeant d'Opérateur se déroule selon les étapes décrites ci-après.

13.1. Dans le cadre de la souscription à une offre auprès de l'Opérateur Receveur, l'Abonné présente une demande de conservation du numéro mobile. L'Abonné doit fournir à l'Opérateur Receveur les éléments et informations suivantes :

- Le numéro de téléphone mobile objet de la demande et ;
- Le RIO Mobile.

13.2. L'Opérateur Receveur ne peut refuser la demande de Portage que dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur : la demande de Portage du Numéro Mobile doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires, notamment le Numéro Mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur mobile (RIO mobile) correspondant ;
- Non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation.

L'Opérateur Receveur vérifie l'exactitude de la demande formulée par le titulaire du contrat ou par son mandataire. Il s'assure du bon format et de la cohérence de la clé du RIO Mobile transmis par l'Abonné au moment de la demande de Portage, que celle-ci ait lieu dans un point de vente physique ou par vente à distance.

13.3. L'Opérateur Receveur informe l'Abonné Mobile des conséquences de sa demande de Portage. Il rappelle notamment à l'Abonné Mobile :

- Qu'il lui revient, s'il le souhaite, de fixer une date d'effet de la Portabilité, correspondant à la date d'expiration du crédit disponible auprès de l'Opérateur Donneur, en cas d'offre prépayée, afin d'éviter de perdre ledit crédit ;
- Qu'il lui revient d'utiliser la totalité des sommes disponibles sur le compte de paiement mobile attaché au Numéro objet de la portabilité ou de réaliser en temps utile les démarches nécessaires au transfert desdites sommes vers l'Opérateur Receveur afin que l'Abonné Mobile puisse en disposer lorsque cette possibilité lui reconnue par les textes applicables ;

L'Opérateur Receveur est le seul interlocuteur de l'Abonné Mobile concernant sa demande de Portage. Les informations délivrées à l'Abonné Mobile concernent au minimum les éléments suivants :

- le droit à la Portabilité est soumis à des critères d'éligibilité notamment que le numéro porté soit toujours actif le jour du Portage ;
- la demande de Portage du numéro vaut demande de résiliation du contrat souscrit par l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur. Cette résiliation s'applique à tous les services associés souscrits par l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur ;
- la résiliation du contrat avec l'Opérateur Donneur prend effet avec le Portage effectif du Numéro, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement ;
- la date et la plage horaire prévues pour le Portage effectif du Numéro Mobile qui intervient, sauf demande expresse de l'Abonné Mobile dans un délai maximum de 2 jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de l'accès et sous réserve de la purge de tout délai de rétractation ou de renonciation.

13.4. L'Abonné Mobile mandate l'Opérateur Receveur pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la réalisation de la Portabilité.

13.5. L'Opérateur Receveur se charge alors, pour le compte de l'Abonné Mobile de réaliser auprès de l'Opérateur Donneur et, le cas échéant des autres Opérateurs, l'ensemble des modalités de mise en œuvre de sa Demande de Portage et, de la résiliation de son contrat avec l'Opérateur Donneur.

13.6. L'Opérateur Receveur envoie la Demande de Portage à l'Opérateur Donneur. Ce dernier vérifie si le numéro est actif au jour du Portage et si les conditions d'éligibilité de cette demande sont acquises et notamment que les informations requises y figurent.

L'Opérateur Donneur ne peut refuser la Demande de Portage présentée par l'Opérateur Receveur au nom de l'Abonné Mobile que dans les cas suivants :

- Données incomplètes ou erronées : la Demande de Portage doit notamment comporter le Numéro Mobile objet de la demande et le relevé d'identité opérateur mobile (RIO mobile) correspondant ;
- Numéro Mobile inactif au jour du Portage ;
- Numéro Mobile faisant déjà l'objet d'une Demande de Portage non encore exécutée ;
- Numéro de Mobile ayant déjà fait l'objet d'une Demande de Portage il y a moins de 90 jours.

13.7. L'Opérateur Donneur notifie toute non-conformité à l'Opérateur Receveur en y joignant tout détail utile. Ce dernier informe l'Abonné Mobile de la non-conformité dans les meilleurs délais et, le cas échéant des mesures correctives. La Demande de Portage ainsi que le contrat souscrit auprès de l'Opérateur Receveur est annulée. Le contrat avec l'Opérateur Donneur est maintenu.

Seul l'Opérateur Receveur peut annuler une Demande de Portage auprès de l'Opérateur Donneur. L'annulation n'est valable que si elle est adressée par l'Abonné Mobile à l'Opérateur Receveur au plus tard le jour ouvrable avant la date prévue du Portage.

Avant de prendre en compte cette demande d'annulation, l'Opérateur Receveur informe l'Abonné Mobile des conséquences contractuelle de cette annulation.

- 13.8.** Si les conditions d'éligibilité sont remplies, la Demande de Portage est validée par l'Opérateur Donneur qui notifie l'éligibilité à l'Opérateur Receveur afin de finaliser le traitement de la demande.
- 13.9.** L'Abonné Mobile est informé de l'avancée du traitement de sa Demande de Portage par la réception de plusieurs SMS conformes aux modèles joints en Annexe 1, notamment :
- L'Opérateur Donneur lui confirme la prise en compte de sa Demande de conservation du Numéro Mobile et de résiliation du contrat dès le retour d'éligibilité ;
 - L'Opérateur Receveur lui confirme la date et la plage horaire du portage la veille ou le matin du jour du Portage ;
 - L'Opérateur Receveur lui confirme le Portage dès qu'il est effectif.
- 13.10.** Dans le cadre du traitement d'une Demande de Portage, une interruption de service est tolérée le jour du Portage. Elle correspond à la période de temps durant laquelle l'Abonné Mobile ne dispose pas de l'ensemble de ses services entrants et sortants de communication mobile ni auprès de l'Opérateur Donneur, ni auprès de l'Opérateur Receveur. Cette interruption de services ne peut dépasser 6 heures et ne peut avoir lieu que le jour du Portage.
- 13.11.** A la date de réalisation du Portage, l'abonné mobile change sa carte « SIM » et peut bénéficier des services de l'Opérateur Receveur. Tant que le Portage effectif du numéro mobile n'a pas été réalisé, l'Opérateur Donneur ne peut utiliser les données du Serveur d'Information, ni celles d'une Demande de Portage pour informer ses services commerciaux de la demande en cours et de la résiliation du contrat de l'Abonné Mobile.

Article 14 : Protocole commun et autres spécifications

Dans le cadre d'une Demande de Portage et de l'utilisation d'un Numéro porté, les Opérateurs concernés doivent nécessairement communiquer selon un protocole commun dont l'objet est de permettre la réalisation du Portage et l'utilisation du Numéro Porté, s'agissant notamment du routage des communications.

Les spécifications de ce protocole commun ainsi que toute spécifications portant sur des éléments opérationnels ayant un caractère commun aux Opérateurs seront établies par l'ARCEP et entreront en vigueur par voie de décision de l'ARCEP.

CHAPITRE IV : QUALITE DE SERVICE

Article 15 : Information des Abonnés

Le Serveur d'Information sur le Portage mis en place par chaque Opérateur Mobile est accessible gratuitement et pleinement fonctionnel 7j/7 et 24h/24.

Lorsqu'un Abonné Mobile le consulte pour obtenir des informations sur le Portage de son Numéro Mobile, le retour d'information se fait par SMS et doit intervenir dans les deux minutes qui suivent l'appel du demandeur dans 90 % des cas et dans les cinq minutes dans 99 % des cas.

Les Opérateurs Mobiles mettent en place des mécanismes de suivi de la disponibilité du Serveur d'Information afin de produire notamment les indicateurs suivants :

- Volume d'appels ;
- Taux de disponibilité ;
- Volume de SMS ;
- Pourcentage de SMS envoyés dans le 2 minutes ;
- Pourcentage de SMS envoyés entre 2 et 5 minutes ;
- Pourcentage de SMS envoyés dans les 5 minutes.

Article 16 : Délais inter-Opérateurs de traitement de la Demande de Portage

Les demandes de Portage acceptées par l'Opérateur Receveur, sont transmises à l'Opérateur Donneur dans les meilleurs délais et au maximum :

- Pour les délais de Portage inférieur ou égaux à trois jours ouvrables : le jour même dans 80% des cas et au plus tard le lendemain avant 12 heures.
- Pour les délais de Portage supérieurs à trois jours ouvrables : le lendemain dans 80% des cas et au plus tard le surlendemain avant 12 heures.

Après réception de la Demande de Portage, l'Opérateur Donneur confirme l'éligibilité à l'Opérateur Receveur dans les meilleurs délais et au maximum le lendemain dans 80% des cas et au plus tard le surlendemain à 12 heures.

Le Portage effectif du Numéro Mobile doit être réalisé au plus tard un jour ouvrable après confirmation de l'éligibilité par l'Opérateur Donneur, sous réserve que l'Abonné Mobile n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du Portage à une date ultérieure.

Article 17 : Qualité de service relatives à l'acheminement des communications à destination des Numéros Portés

L'interruption de service, en émission ou en réception, subie par l'Abonné Mobile au jour effectif du Portage ne peut être supérieure à 6 heures.

Sous réserve de cette seule tolérance, l'acheminement des communications à destination des Numéros Mobiles Portés se fait dans des conditions de qualité de service identiques à celle à destination des Numéros Mobiles non portés.

Article 18 : Suivi des réclamations

Les Opérateurs fournissent, à la demande de l'ARCEP, les données statistiques relatives au nombre de réclamations reçues concernant respectivement les retards, l'inexécution ou la mauvaise exécution des demandes de Portage ainsi que les mesures correctives prises par l'Opérateur concerné et le délai de mise en œuvre desdites mesures.

Article 19 : Transmission des indicateurs et données à l'ARCEP

Tous les indicateurs et données spécifiés à la présente Décision sont suivis par les Opérateurs par des moyens applicatifs appropriés et sont communiqués, de même que les données brutes qui ont permis de les établir, sans délai à l'ARCEP à sa demande, sous le format requis par l'ARCEP.

Article 20 : Entrée en vigueur

La présente décision prend effet à compter de sa date d'homologation par arrêté.

Fait à Lomé, le **18 JUIL 2022**

Le Directeur général



Michel Yaovi GALLEY

ANNEXE :

1. Spécifications relatives au RIO Mobile

Le RIO Mobile est constitué de quatre champs suivant la structure suivante « OO Q RRRRRR CCC » dans laquelle :

- **Champ « OO »** : champ codé sur deux caractères numériques identifiant l'Opérateur Donneur ;
- **Champ « Q »** : champ codé sur un caractère alphanumérique correspondant à la qualité de l'abonné mobile. Ce champ peut prendre deux modalités « P » pour « particulier » ou « E » pour « Entreprise » ;
- **Champ « RRRRRR »** : champ codé sur six caractères alphanumériques constituant une référence du contrat associé au numéro mobile pour l'Opérateur Donneur ;
- **Champ « CCC »** : champ codé sur trois caractères alphanumériques constituant une clé permettant de vérifier la cohérence entre le numéro mobile de l'abonné mobile et les trois premiers champs du RIO Mobile.

2. Messages transmis à l'Abonné Mobile par les Opérateurs Mobiles lors du traitement de la Demande de Portage

- ⇒ **SMS n°1** : Information de l'Abonné Mobile sur sa situation auprès de l'Opérateur Donneur et communication du RIO

L'Opérateur Donneur envoie à l'Abonné Mobile une série de SMS comportant de manière claire et intelligibles les messages suivants :

- « **[Nom] [Prénom]** est titulaire d'un contrat. Le RIO est : **[OO Q RRRRRR CCC]** »
- « **Le solde total de votre crédit est [à compléter]. Votre crédit expire le [à compléter]** »
- « **Le solde de votre forfait est [à compléter forfait par forfait]. Votre forfait [o] expire le [à compléter forfait par forfait]** »
- « **Le solde de votre porte-monnaie électronique est de [à compléter]. Il expire le [à compléter]** »

Lorsqu'il existe un engagement non échu à la date d'interrogation du Serveur d'Information par l'Abonné Mobile : « **L'engagement de [Nom] [Prénom] contracté le [JJ/MM/AAAA1] prendra fin le [JJ/MM/AAAA2]. Le RIO est : [OO Q RRRRRR CCC].** » ;

- ⇒ **SMS n°2** : Confirmation de la programmation du Portage

Après confirmation de l'éligibilité au Portage par l'Opérateur Receveur, l'Opérateur Donneur envoie à l'Abonné Mobile le message suivant :

« Conformément à votre demande, la résiliation avec portabilité du numéro [9XXXXXXXX] sera effectuée le [JJ/MM/AAAA] entre [Heure début] et [Heure fin]. »

↗ **SMS n°3** : Confirmation du Portage par l'Opérateur Recepteur

L'Opérateur Recepteur envoie à l'Abonné Mobile la veille ou le matin du Portage le message suivant :

- « Conformément à votre demande, la portabilité de votre numéro [9XXXXXXXX] sera effectuée vers [Dénomination commerciale de l'Opérateur] le [JJ/MM/AAAA] entre [Heure début] et [Heure fin]. »

↗ **SMS n°4** : Annulation d'une Demande de Portage à la suite d'une demande de l'Abonné Mobile

L'opérateur Recepteur envoie à l'Abonné Mobile à la suite de la prise en compte de sa demande d'annulation le message suivant :

- « Conformément à votre demande, la portabilité de votre numéro [9XXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'opérateur] a été annulée. Pour plus d'informations contacter le service client au [compléter avec le numéro du service client]. »

↗ **SMS n°5** : Annulation d'une Demande de Portage en cas de non-éligibilité

L'Opérateur Recepteur envoie à l'Abonné Mobile le message suivant :

- « La portabilité du [9XXXXXXXX] vers [Dénomination commerciale de l'Opérateur] a été annulée pour une raison technique. Pour plus d'informations appeler le service client au [compléter avec le numéro du service client]. »

↗ **SMS n°6** : Message de bienvenue en cas de Portabilité effective

L'Opérateur Recepteur envoie à l'Abonné Mobile un message de bienvenue.