



Consultation publique de l'Autorité de Régulation des
Communications Électroniques et des Postes
sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité des
numéros fixes et l'acheminement des communications à
destination des numéros portés fixes et mobiles

Réponse du Groupe France Telecom

23 février 2009 - 23 mars 2009

SYNTHESE

Le Groupe France Télécom Orange, ci-après dénommé France Télécom, partage l'analyse de l'Autorité selon laquelle la portabilité requiert une coordination étroite entre les nombreux opérateurs concernés, en particulier lorsqu'il s'agit de portabilité fixe dont la mise en œuvre repose également sur une coordination étroite avec un opérateur d'accès sous-jacent.

Dans un contexte de multiplication des boucles locales, en particulier du fait du décollage du haut débit, nous observons également des dysfonctionnements résultant notamment de l'absence de clarté dans les obligations de chacun dans le cadre réglementaire actuel.

France Télécom soutient donc pleinement la démarche de l'Autorité visant à préciser, au moyen d'une décision L36-6, les droits et obligations de chaque opérateur en ce qui concerne la conservation des numéros fixes.

France Télécom souhaiterait néanmoins que le projet de décision soumis à consultation soit amendé sur les points suivants :

- Le délai d'interruption de service fixe proposé par l'Autorité (4h maximum) est trop court au regard des contraintes opérationnelles qu'il engendrerait chez tous les opérateurs et notamment dans les cas (majoritaire aujourd'hui) où des opérations manuelles doivent être réalisées sur l'accès. En l'état actuel de son analyse de la situation, France Télécom estime que le délai maximal d'interruption pourrait être fixé à « 6 heures ouvrées dans 80% des cas en 2011 » et « 4h ouvrées dans 95% des cas en 2012 »
- Il nous semble que la réglementation sectorielle ne devrait pas imposer systématiquement la portabilité entrante de tous les types de numéros indépendamment de l'offre de service proposée. Il conviendrait donc d'ajouter dans les motifs d'inéligibilité à la demande de conservation du numéro pour l'opérateur receveur le cas où le numéro objet de la demande de portabilité ne répond pas à la même catégorie et au même type de numéro, tel que défini dans le plan national de numérotation, que celui proposé dans l'offre souscrite. A cet égard, France Télécom rappelle qu'elle n'est techniquement pas capable d'accepter un numéro non géographique (06 à 09) sur ses offres fixes reposant sur le réseau RTC.
- Il serait inutile et coûteux d'imposer aux opérateurs de mettre à disposition des clients le ou les identifiants techniques des accès sous-jacents. Ces informations doivent être échangées entre opérateurs comme c'est le cas actuellement. En outre, dans le cas de l'accès à la boucle locale cuivre de France Télécom, les opérateurs disposent déjà d'une solution pour identifier techniquement une ligne à partir d'informations telles que l'adresse physique du client.
- Il conviendrait d'adapter l'exposé des motifs et le dispositif au cas des portabilités sans date convenue, lesquelles représentent plus de 90% des portabilités fixes.
- Concernant les différents délais cités et mis en œuvre dans les processus de portabilité, Il nous apparaît nécessaire de les discuter en détails avec les opérateurs en commission Portabilité avant de finaliser le dispositif.

Par ailleurs, France Télécom partage l'analyse de l'autorité relative au RIO et de ce fait, est disposée à travailler activement à sa mise en place, en particulier sur le marché résidentiel. Nous estimons toutefois que sa mise en œuvre nécessite des délais de spécification et d'implémentation d'au moins 18 mois.

I Introduction

II La portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés

II.B. L'information de l'abonné par les opérateurs

II.B.2. L'information relative à la durée d'engagement

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la **mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement** et ses modalités de mise en œuvre.

France Télécom comprend que l'ARCEP souhaite préciser les modalités, conformément à l'article L121-84-3 en vigueur dans le code de la consommation depuis le 3 janvier 2008, de mise à disposition des clients du marché résidentiel des informations relatives à la durée d'engagement éventuelle de leurs contrats.

France Télécom applique déjà ces dispositions sur le marché grand public, en revanche elle estime que **ces dispositions ne devraient pas être étendues au marché entreprise**. En effet, la loi n'impose pas de faire figurer cette information sur les factures du marché entreprise. De plus, cette mise à disposition est plus complexe à mettre en œuvre vu la diversité des configurations à traiter et pourrait être contre-productive en occultant d'autres dispositions contractuelles complémentaires liées à l'installation du client ou dans le cas de services complémentaires souscrits auprès de l'opérateur donneur, qui pourraient être plus contraignantes en terme de durée d'engagement pour le client et risquer de l'induire en erreur.

En outre, il ne nous paraît pas souhaitable d'introduire une asymétrie sur ce point avec la décision 06-0381 du 30 mars 2006 concernant la portabilité des numéros mobiles qui ne prévoit pas la mise à disposition des clients Entreprises de l'information relative à la durée d'engagement.

Par ailleurs, il conviendrait de repousser la date d'application des nouvelles dispositions introduites par l'article 4, concernant notamment la mise à disposition des numéros SDA ainsi que des numéros réservés pour les clients Entreprise, au 1^{er} juillet 2010 afin de permettre aux systèmes d'information des opérateurs de s'adapter.

II.B.3. L'information relative à l'identification de l'installation

Q.2 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la **mise à disposition d'information relative à l'identification de l'installation** et ses modalités de mise en œuvre.

Sur le marché Résidentiel, France Télécom estime qu'il n'est pas nécessaire que l'abonné ait **connaissance de la référence de l'accès** qui est associé à son numéro de téléphone, sachant que cette référence peut être échangée de façon transparente pour lui, entre les opérateurs donneur et receveur. Les opérateurs disposent en effet depuis mars 2006 du Service SETIAR leur permettant d'obtenir les informations nécessaires à l'identification des installations de leurs clients. L'opérateur donneur doit donc déjà être en mesure de communiquer les éléments nécessaires à l'opérateur receveur pour porter le numéro objet de la demande.

Sur le marché Entreprise, France Télécom partage l'analyse de l'Autorité sur l'utilité pour le client de disposer des numéros de NDI et SDA mis à sa disposition par son opérateur. En revanche, concernant les informations permettant d'identifier l'accès, nous pensons dans ce cas aussi que les opérateurs doivent s'échanger ces informations de façon transparente pour le client, comme cela se pratique depuis l'origine pour les portabilités fixe du marché Entreprise.



II.C. L'information par l'opérateur receveur au moment de la souscription à une offre de service avec demande de conservation du numéro

II.C.2. L'information sur les critères d'éligibilité de la demande

Q.3 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant les **critères d'éligibilité d'une demande de portabilité** et notamment le cas particulier des demandes relatives à des numéros de services à valeur ajoutée.

France Télécom partage le souhait de l'Autorité de définir précisément les cas d'inéligibilité à la portabilité.

Il nous semble qu'il conviendrait d'ajouter un cas d'inéligibilité : l'indisponibilité (à la date souhaitée) de l'accès support du service de téléphonie fixe. Il peut par exemple s'agir d'abonnés du RTC souhaitant disposer d'une offre haut débit, mais dont l'inéligibilité au haut débit n'est découverte qu'au moment de la construction de la ligne¹.

Il nous semble en revanche que le respect des règles de gestion du plan national de numérotation devrait concerner non seulement le respect des règles géographiques (ZNE ou distinction DOM/métropole notamment), comme cela est déjà évoqué, mais également les règles relatives aux catégories et aux types de numéro.

Pour mémoire, la décision 05-1085 distingue

- Au sein de la catégorie des numéros interpersonnels, trois types de numéros distincts
 - numéros fixes géographiques (Z=1 à 5)
 - numéros fixes non géographiques (Z=9)
 - numéros mobiles (Z=6 et a priori prochainement Z=7)
 - La catégorie des numéros de services à valeur ajoutée
- Il semble en effet raisonnable qu'un opérateur proposant une offre avec des numéros d'un type donné, sur un territoire géographique donné puisse accepter des portabilités entrantes relatives à des numéros du même type sur la même géographie.

En revanche, il ne nous semble pas raisonnable de laisser une quelconque ambiguïté quant au fait qu'un opérateur proposant une offre mobile (avec des numéros 06 ou 07) n'est pas censé accepter une portabilité entrante pour un numéro géographique au format 01. De façon générale, il nous semble que la réglementation sectorielle ne devrait pas imposer systématiquement la portabilité entrante de tous les types de numéros indépendamment de l'offre de service proposée – si des offres font sens et répondent à des besoins clients avérés, les opérateurs devraient trouver une incitation naturelle à les adapter pour conquérir de nouveaux clients.

Au cas d'espèce de France Télécom, nous tenons également à rappeler qu'il nous est techniquement impossible sur le RTC de proposer nos offres de détail fixes sur des numéros au format 08 ou 09, pour les raisons suivantes

- Les commutateurs d'abonnés du RTC sont associés à une zone de numérotation unique (Z=1 à 5) et il n'est pas possible d'intégrer dans un commutateur d'abonnés, tout client dont le numéro d'appel possède un Z différent de celui affecté à ce commutateur. En effet :
 - Un commutateur d'abonnés n'utilise que 8 chiffres (ABPQMCDU) pour identifier les clients qui lui sont rattachés (il ne tient pas compte du Z).
 - Les RHM liées à la gestion des abonnés (création, suppression, modification, interrogation...) identifient les abonnés par leur numéro à 8 chiffres : ABPQMCDU.
 - Les appels sortants d'un CAA vers un autre CAA (ou un CT de rattachement) transmettent dans la signalisation 9 chiffres (ZABPQMCDU). Mais les appels émis depuis un CAA à destination d'un abonné de ce même CAA sont traités sur 8 digits (ABPQMCDU).

¹ Il existe en effet des cas rares où l'éligibilité où les accès haut débit sont éligibles sous certaines réserves susceptibles d'empêcher la construction de l'accès.

Il nous est dès lors **techniquement impossible d'accepter en portabilité entrante²** sur notre réseau RTC des numéros non géographiques (au format 06 à 09).

II.C.3. Les informations nécessaires au traitement d'une demande

Q.4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'opportunité de la mise en place à terme d'un **relevé d'identité opérateur (RIO)** associé aux numéros fixes, notamment en ce qui concerne son principe, son calendrier de mise en oeuvre et ses modalités de mise à disposition auprès des abonnés.

Concernant l'opportunité de mettre en oeuvre un RIO sur le Fixe, les premières analyses conduites en interne par France Télécom montrent un intérêt sur le marché Résidentiel, où le RIO permettra de sécuriser les échanges entre l'opérateur receveur et l'abonné ainsi que les échanges inter-opérateurs.

En revanche, pour le marché Entreprise, l'étude est plus complexe et doit être approfondie, en particulier dans le cas des portabilités partielles (pour lesquelles le RIO doit à la fois permettre de désigner l'ensemble de l'installation sans emporter automatiquement la portabilité de la totalité de l'installation), avant que France Télécom ne puisse se prononcer définitivement sur l'intérêt d'introduire le RIO sur le marché Entreprise ainsi que sur les modalités d'affectation et d'utilisation à mettre en oeuvre.

En conséquence France Télécom se déclare prête à travailler activement sur ce sujet, en étant consciente du fait que la mise en oeuvre du RIO supposera des évolutions des processus de portabilité, et potentiellement de la base centralisée de portabilité.

II.C.4. L'information sur les modalités de mise en oeuvre de la portabilité

Q.5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne les **délais de mise en oeuvre de la portabilité et l'information de l'abonné** relative à la date et l'heure du portage, notamment en ce qui concerne les abonnés entreprise.

France Télécom partage le souhait de l'Autorité d'assurer un niveau d'information satisfaisant pour les clients en ce qui concerne les modalités, et notamment le calendrier de mise en oeuvre de la portabilité lorsque cela est possible.

Il nous semble en revanche excessif de contraindre les opérateurs à fournir ex ante aux clients la date et l'heure du portage. En effet, comme le rappelle l'Autorité, la grande majorité des portabilités est faite sur le mode « portabilité au plus tôt » ou encore appelé « portabilité sans date ». Ces portabilités dépendent en fait de la migration ou de la production d'un accès, elles ne doivent s'effectuer que lorsque la migration ou la production de l'accès est réalisée. Or, ces migrations ou productions relèvent en général d'un processus industriel et de masse, ne permettant qu'une estimation de la date de réalisation. Imposer pour la production d'accès, la possibilité pour l'opérateur d'indiquer à l'avance avec précision la date et l'heure de cette production, reviendrait à modifier de façon substantielle ces processus industriels en les rendant moins performants en délais et en coûts.

² Au sens où la portabilité entrante du numéro permettrait au client d'un commutateur d'abonné d'être joignable sur ce numéro, mais également de le présenter en tant qu'appelant.



Il serait en outre anormal d'imposer des contraintes plus strictes en matière de fourniture ex ante de date et heure de portabilité qu'en matière de date et heure de fourniture d'un accès, alors qu'une telle différence ne correspond pas à une attente des consommateurs.

Dans le cas d'une portabilité entrante vers un service Orange à la demande d'un client résidentiel, le client est informé d'un délai estimé pour son changement d'opérateur avec portabilité de son numéro et non d'une date planifiée. En outre, s'il dispose d'un mobile, il est informé par SMS des différentes étapes du traitement de sa commande. Ce processus – pourtant sans date convenue – semble bien répondre aux besoins des clients.

En revanche, sur le marché Entreprise, dans la très grande majorité des cas, la portabilité est réalisée à une date convenue en accord avec le client.

Il nous semblerait donc proportionné de faire état d'un droit du client à être informé des modalités de mise en œuvre de la portabilité, en citant le cas échéant notamment et de façon non exhaustive la possibilité de lui donner une date convenue ou de lui donner une date indicative complétée par une information relative à la mise en œuvre effective de la portabilité.

Q.6 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité relative à la **synchronisation entre l'établissement du service par l'opérateur receveur et le portage du numéro.**

France Télécom estime que le délai d'interruption de service fixe proposé par l'Autorité (4h maximum) est trop court pour pouvoir être mis en œuvre dès 2010, au regard des contraintes opérationnelles qu'il engendrerait chez tous les opérateurs.

Entre le moment où le client perd sa connectivité et le moment où elle est totalement rétablie, les opérations suivantes doivent être menées :

- L'éventuel opérateur d'accès (France Télécom dans le cas du dégroupage) doit remonter un compte-rendu de réalisation. Ceci ne peut être réalisé dans des délais raccourcis sans nécessiter des évolutions importantes pour France Télécom tant au niveau de son Système d'Information qu'au niveau de l'organisation des équipes qui interviennent sur des productions d'accès.
- L'opérateur receveur doit mettre en œuvre la portabilité dans son réseau, et informer les opérateurs donneur et opérateurs de transit que la portabilité est effective.
- L'ensemble des opérateurs n'utilisant pas d'opérateur de transit (ou l'opérateur attributaire) pour réaliser le préfixage de leurs appels, doivent réaliser des modifications de leurs bases de routage pour acheminer correctement les appels vers le nouveau point de livraison.
En effet, le routage indirect réalisé actuellement par les opérateurs attributaires qui sont en mesure de remplir leurs obligations en matière de portabilité du numéro, ne doit pas faire oublier que parmi le nombre très important d'opérateurs attributaires de numéros, certains pourraient se révéler défaillant en matière de routage indirect comme le rappelle l'Autorité dans le § IV-D

Ces opérations sont donc pour parties manuelles (ce qui exclut de facto une fiabilité à 100%), et suppose en outre que, pour traiter des flux particulièrement volumineux (plusieurs milliers voire dizaines de milliers d'opérations par heures) en un temps rapide, les systèmes d'informations de l'ensemble des acteurs évoluent.

France Télécom demande donc à l'Autorité :

- de préciser dans sa décision que le **délai maximum d'interruption de service soit exprimé en heures ouvrées**. En effet, certaines applications nécessaires à la portabilité des numéros ne sont pas accessibles sur certaines tranches horaires en HNO pour des raisons de maintenance informatique.



- que la mise en œuvre de ce nouveau délai d'interruption maximum de service soit **décalée au 1^{er} janvier 2011** afin de permettre à l'ensemble des opérateurs de prendre les dispositions nécessaires pour satisfaire à cette nouvelle obligation, telles que par exemple la mise en œuvre du nouveau processus de portabilité PSG+, évoqué en réponse à la question 15.
- d'introduire un pourcentage de respect de l'obligation gradué dans le temps.

En l'état actuel de son analyse de la situation, France Télécom estime que le délai maximal d'interruption pourrait être fixé à « **6 heures dans 80% des cas en 2011** » et « **4h dans 95% des cas en 2012** »

II.C.6. Modalités d'annulation de la demande de portabilité par l'abonné

Q.7 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de **processus de portabilité** des numéros fixes du point de vue des abonnés.

France Télécom n'a pas de commentaire à formuler sur ce point.

III. La portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs

III.A. Les opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité

Q.8 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la **description des opérateurs concernés** par le traitement d'une demande de portabilité.

Au chapitre III.A, l'Autorité écrit que « *Le portage effectif du numéro ayant pour conséquence la résiliation du contrat associé auprès de l'opérateur donneur, il est indispensable que l'opérateur receveur s'adresse à l'opérateur commercial pour le traitement de la demande de portabilité. Un opérateur commercial qui s'appuierait sur un opérateur technique pour le traitement de la demande de portabilité, devrait donc s'assurer que les modalités de traitement de la demande lui permettent de respecter ses obligations en matière de portabilité.* »...

Il ne nous semble pas exact d'affirmer qu'il serait indispensable que l'opérateur receveur s'adresse à l'opérateur commercial pour le traitement de la demande de portabilité. En effet, l'opérateur commercial, lorsqu'il est distinct de l'opérateur technique, peut s'appuyer sur ce dernier comme cela se produit d'ailleurs actuellement dans la majorité des cas de portabilité fixe. L'opérateur donneur peut identifier l'opérateur technique auprès de l'attributaire, et l'opérateur technique se charge de notifier la perte de numéro au donneur commercial.

En revanche, il est effectivement indispensable

- De fixer un régime de responsabilités claires permettant d'identifier l'opérateur responsable de la portabilité sortante d'un numéro donné
- Dans la mesure où cet opérateur serait l'opérateur commercial, qu'il soit en mesure d'indiquer clairement le point de contact et le processus adapté à la mise en œuvre de la portabilité (ces tâches pouvant être le cas échéant sous traitées à un opérateur technique)

Le choix de l'opérateur commercial comme opérateur responsable relève d'un choix réglementaire, dont nous convenons qu'il peut légitimement être fondé sur le fait que ce dernier devra résilier le (ou la partie du) contrat relatif à la demande de portabilité.

Nous tenons toutefois à éclairer l'Autorité sur le fait qu'en l'absence de RIO, l'identification de l'opérateur commercial par l'opérateur receveur, sur la base du déclaratif client peut s'avérer peu fiable.



Cet état de fait pourrait conduire l'Autorité à recommander aux opérateurs commerciaux n'ayant pas délégué la gestion de leur guichet unique à un opérateur technique clairement identifiable par les mécanismes d'interconnexion (attributaire de l'ABPQ ou intégré au fichier des numéros portés de l'attributaire) de mettre à disposition de tous les autres opérateurs la liste des numéros dont ils entendent gérer la portabilité eux mêmes.

En conséquence, du fait de la multiplicité des opérateurs commerciaux et en l'absence de RIO, il nous semble important de clarifier les responsabilités, mais prématuré de changer le régime d'identification des acteurs actuellement en vigueur.

III.B. Les échanges inter-opérateurs

Q.9 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les **échanges entre les opérateurs** relatifs au traitement d'une demande de portabilité des numéros fixes et notamment, la mise à disposition des coordonnées du guichet unique opérateur.

Concernant les échanges entre les opérateurs, France Télécom rappelle qu'à la différence de la portabilité des n° mobiles, la portabilité, des numéros fixes est en général associée à un accès. Aussi, dans le cas du dégroupage avec conservation du numéro (qui représente aujourd'hui près de 90 % des cas de portabilité), l'échange inter-opérateur est intégré dans la commande de dégroupage de l'accès.

En conséquence, l'impact d'une éventuelle scission entre la commande de l'accès et la commande de portabilité qui pourrait résulter du déport de cette dernière vers des processus propres à l'entité de gestion commune des numéros portés fixes, doit être analysé au regard, des délais, de la nécessité de synchroniser les deux processus, et des volumétries importantes qui sont en jeu.

France Télécom propose également de rappeler dans l'exposé des motifs, que les opérateurs ayant effectué une portabilité entrante dans leur réseau d'un numéro d'un abonné, doivent, en cas de résiliation ultérieure du contrat de ce dernier (sans nouvelle portabilité sortante du numéro vers un autre opérateur) ou dans le cas d'un déménagement en dehors de la ZNE pour un numéro géographique, restituer le numéro à l'opérateur attributaire dans les meilleurs délais.

La conduite de ces opérations de restitution apparaît d'autant plus critique que la ressource concernée s'avérerait être rare (ce qui peut être le cas des ressources en 06 tant que la tranche 07 n'est pas effectivement ouverte et opérationnelle).

III.C. Le lancement de la demande de portabilité par l'opérateur receveur

III.C.1. Les informations nécessaires au traitement de la demande

Q.10 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les **modalités d'échanges entre opérateurs relatifs à l'identification de l'installation** dans le cas d'un abonné grand public et dans le cas d'un abonné entreprise

France Télécom conformément à l'avis déjà exprimé à la question Q2, préconise que le flux d'information permettant à l'opérateur receveur d'obtenir les éléments nécessaires à l'identification de l'installation de l'abonné provienne d'un interlocuteur unique. En l'occurrence l'opérateur donneur détient toujours cette information puisqu'il a construit ou fait construire l'accès.

France Télécom rappelle également que les opérateurs utilisant comme accès la paire de cuivre de France Télécom (dégroupage) disposent d'un accès à l'offre de Service SETIAR leur permettant d'obtenir les informations nécessaires à l'identification des installations de leurs clients.



III.C.2. Le traitement d'une demande de « portabilité partielle »

Q.11 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modalité de la **portabilité partielle concernant un abonné entreprise**.

France Télécom rappelle que le processus actuel pour le traitement de la portabilité partielle, organisation en « mode projet », est un processus provisoire.

Il conviendra le cas échéant de mettre en place un processus pérenne.

Q.12 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la capacité des opérateurs à **traiter une demande de portabilité partielle d'un abonné grand public**, en tant qu'opérateur donneur et en tant qu'opérateur receveur, mais également leur capacité à **conserver plusieurs numéros pour un même abonné grand public**.

Concernant la capacité de France Télécom, à conserver un ou plusieurs numéros pour un même abonné fixe grand public, France Télécom précise qu'à ce jour :

- En tant qu'opérateur donneur, France Télécom fait droit à toute demande émise par les opérateurs receveurs conformément aux dispositions réglementaires existantes ;
- En tant qu'opérateur receveur, ses offres sur les marchés de téléphonie Fixe principalement téléphonique et Fixe multiservice ne proposent qu'un seul numéro par contrat.

Un client souhaitant disposer de plusieurs numéros doit donc à ce jour, signer plusieurs contrats sur le marché grand public avec France Télécom, ce qui implique dans certains cas de disposer de plusieurs lignes téléphoniques.

III.C.3. Les délais de transmission de la demande de portabilité

Q.13 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les **délais liés à la transmission par l'opérateur receveur aux opérateurs concernés** des informations nécessaires au traitement de la demande, en ce qui concerne un abonné grand public et un abonné entreprise.

France Télécom souhaiterait que l'Autorité tienne compte dans ce chapitre de l'existence de processus sans date.

III.D. La validation de la demande par l'opérateur donneur

Q.14 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités de **validation de la demande de portabilité** par l'opérateur donneur, notamment en ce qui concerne les délais de transmission de la réponse pour un abonné grand public et pour un abonné entreprise.

France Télécom souhaite que l'Autorité rappelle également dans ce chapitre, l'existence de processus sans date, qui ne permettent pas à l'opérateur de confirmer la date convenue.

De plus, dans certains cas, la confirmation de l'éligibilité est associée à une réserve qui peut conduire l'opérateur donneur à interrompre le processus de portabilité.



III.E. Le jour du portage du numéro

III.E.2. Le délai d'interruption de service au moment du portage

Q.15 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la **durée maximale d'interruption de service**, ainsi que ses modalités de mise en vigueur.

France Télécom rappelle à l'Autorité que le processus de portabilité dit « sans date » peut entraîner aujourd'hui, une durée d'interruption de service de plusieurs jours pour l'abonné dans certains cas extrêmes.

France Télécom a donc proposé en septembre dernier à l'Autorité ainsi qu'aux opérateurs, un nouveau processus de portabilité sans accès pour le marché Résidentiel « PSG+ » qui va permettre de raccourcir considérablement le délai de coupure dans les cas de portabilité d'un numéro dont la référence de l'accès est différente du numéro objet de la demande de portabilité. Ce nouveau processus est attendu pour le deuxième semestre 2009.

Par ailleurs, lors des échanges avec l'Autorité, France Télécom a précisé qu'il lui paraissait extrêmement ambitieux de proposer un délai d'interruption de service de 4h maximum sur le marché résidentiel pour janvier 2010.

Comme elle l'a déjà exprimé en réponse à la question 6, France Télécom demande donc à l'Autorité :

- de préciser dans sa décision que le **délai maximum d'interruption de service soit exprimé en heures ouvrées**. En effet, certaines applications nécessaires à la portabilité des numéros ne sont pas accessibles sur certaines tranches horaires en HNO pour des raisons de maintenance informatique.
- que la mise en œuvre de ce nouveau délai d'interruption maximum de service soit **décalée au 1^{er} janvier 2011** afin de permettre à l'ensemble des opérateurs de prendre les dispositions nécessaires pour satisfaire à cette nouvelle obligation, telles que par exemple la mise en œuvre du nouveau processus de portabilité PSG+, évoqué en réponse à la question 15.
- d'introduire un pourcentage de respect de l'obligation gradué dans le temps et strictement inférieur à 100% y compris à la cible

En l'état actuel de son analyse de la situation, France Télécom estime que le délai maximal d'interruption pourrait être fixé à « **6 heures dans 80% des cas en 2011** » et « **4h dans 95% des cas en 2012** »

D'autre part France Télécom propose que l'exposé des motifs précise que le délai d'interruption maximum soit réparti suivant un chronogramme qui devra être précisé par les opérateurs courant 2009, afin de compléter le diagramme présenté en annexe 2.

III.E.3. La résiliation du contrat par l'opérateur donneur

Q.16 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de **processus de portabilité des numéros fixes** du point de vue des opérateurs.

France Télécom n'a pas de commentaire à formuler sur ce point.



IV. L'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles
IV.B. La mise à disposition d'information par l'opérateur receveur auprès des opérateurs tiers

Q.17 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la **mise à disposition par l'opérateur receveur** des informations relatives à l'**acheminement des numéros portés** ainsi que les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

France Télécom souhaite que l'Autorité prenne en compte le cas des portabilités sans date (qui représentent plus de 90% des portabilités fixes) et précise dans l'exposé des motifs, qu' « *une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur devrait mettre à disposition des autres opérateurs les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe dès le retour d'éligibilité* ». (France Télécom désigne cette tâche par « T3 bis » dans le schéma de l'annexe 2)

Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques à des fins d'acheminement des communications à destination des numéros fixes portés ; elles précisent notamment le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et l'éventuelle date convenue de portabilité.

(Voir également notre proposition en réponse à la question 22 de modification de l'Article 8).

IV.C. La qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles

Q.18 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la **qualité de service relative à l'acheminement des communications** à destination des numéros portés fixes et mobiles, notamment en ce qui concerne les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

France Télécom rappelle qu'en attendant la mise en place de la Base de Donnée Centralisée des numéros portés fixes, les opérateurs qui pratiquent le routage direct à destination des numéros portés sortants de France Télécom, disposent désormais d'une seconde mise à jour quotidienne de la liste des numéros portés sortants de France Télécom. En conséquence, ils peuvent dès à présent réduire la durée de coupure des appels à destination de ces abonnés en situation de portabilité subséquente en actualisant leur base de routage deux fois par jour.

IV.D. La généralisation du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles

Q.19 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les réflexions de l'Autorité relative à la **généralisation à long terme du routage direct** à destination des numéros portés fixes et mobiles et la levée de l'obligation actuelle de routage indirect.

France Télécom estime que si le routage direct présente les meilleurs garanties à long terme de maintien du service en cas de défaillance systémique d'un opérateur attributaire, il présente en revanche l'inconvénient de moins bien gérer certains cas de portabilité individuels tant que l'ensemble de la communauté des opérateurs n'est pas en mesure de gérer efficacement les flux d'informations relatifs à la portabilité. Comme il ne semble par ailleurs pas imaginable que chaque opérateur mette à jour à tout moment ses systèmes techniques pour tenir compte de toutes les portabilités, le routage direct ne saurait donc fonctionner sans un marché du transit performant – c'est-à-dire un routage indirect opéré – contre rémunération – par des opérateurs de transit. En l'occurrence, il existe plusieurs opérateurs de transit capables de réaliser ces opérations sur le marché du transit en français.



La mise en place d'une base de portabilité fixe commune et l'établissement de responsabilités claires relatives au processus interopérateur devraient contribuer à réduire significativement le nombre de cas pour lesquels le routage direct s'avère défaillant.

Il nous paraît donc indispensable de conserver les deux modalités de routage et de permettre aux opérateurs de choisir.

France Télécom partage donc l'analyse de l'Autorité selon laquelle il conviendra de faire un bilan du développement du routage direct avant d'envisager la suppression de l'obligation pour l'opérateur attributaire d'assurer le routage indirect des communications pour les numéros portés.

V.E. Une entité commune de la portabilité des numéros fixes portés

Q.20 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant les réflexions de l'Autorité relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

France Télécom partage l'analyse présentée par l'Autorité concernant le besoin et les objectifs qui ont motivé la mise en œuvre par les opérateurs d'une entité commune de gestion de la portabilité des numéros fixes.

Il convient toutefois de rappeler que la mise en place d'une base commune suppose un délai important de développement, et qu'il faudra également un période potentiellement relativement longue pour que les opérateurs établissent des interfaces et synchronisent cette base avec leurs systèmes d'information.

V. L'évolution des obligations de qualité de service

Q.21 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs suggestions éventuelles, relatives à des aspects qui nécessiteraient d'être précisés, relatifs à la portabilité des numéros fixes et/ou l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

France Télécom souhaite réagir sur l'évolution du délai de portage à un jour ouvrable.

France Télécom n'est pas convaincue que la réduction du délai de portabilité à 1 jour ouvrable traduise un besoin de nos clients. En effet, qu'il s'agisse des marchés Entreprises ou Résidentiels, du Fixe ou du Mobile, nos clients souhaitent avant tout bénéficier d'un dispositif simple et fiable.

Il nous semble que, sous réserve de la prise en compte de nos remarques, les améliorations proposées dans le dispositif soumis à consultation publique par l'Autorité constitue une réponse appropriée aux besoins des usagers.

Il nous apparaît donc nécessaire de quantifier les coûts financiers de la réduction du délai de portabilité à un jour ouvrable et les mettre en regard du bénéfice attendu pour les clients, avant de décider la mise en œuvre de cette mesure.

VI. Annexe n°1 : projet de dispositif

Q.22 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs propositions éventuelles de modification des articles du projet de dispositif, présenté en annexe.

Dans sa réponse à la Question Q22, France télécom exprime ses propositions de modifications de la façon suivante :

- Les parties du dispositif en caractères « barrés » correspondent à des propositions de suppression.
- Les parties du dispositif en « gras & souligné » correspondent à des propositions d'ajouts.

Article 3 : Inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe

Conformément à ses réponses aux questions Q3 et Q14 de la consultation, France Télécom propose les modifications suivantes de l'article 3 :

➔ Ajout de deux critères d'inéligibilité dans le chapitre I :

- Le numéro objet de la demande de portabilité ne répond pas à la même catégorie et au même type de numéro, tel que défini dans le plan national de numérotation, que celui proposé dans l'offre souscrite.

- L'accès support du service n'est pas disponible dans les délais souhaités ou ne peut être techniquement construit.

Article 4 : Obligations de mise à disposition d'information par les opérateurs Fixes.

Conformément à sa réponse aux questions Q1 et Q2 de la consultation, France Télécom propose les modifications suivantes de l'article 4 :

➔ Modification de la section I de l'Article 4, afin de supprimer l'extension de l'obligation de mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement, pour les clients Entreprises:

I. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes l'information relative à la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin de la durée minimale d'engagement lorsque le contrat en vigueur liant l'abonné fixe à l'opérateur fixe inclut une telle clause et que celle-ci n'est pas échue. Cette information est mise à disposition conformément à l'article L.121-84-3 du code de la consommation ~~notamment~~ lorsque celui-ci s'applique, et peut dans ce cas, être communiquée ou sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent.

➔ Modification des sections II et IV de l'Article 4, afin de supprimer l'obligation de mise à disposition de l'identification de l'installation auprès des clients Résidentiels et Entreprises :

II. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations ~~relatives à l'identification de leur installation~~ et nécessaires au portage du numéro. :

- en ce qui concerne un abonné grand public, l'information permettant l'identification de l'installation associée au numéro fixe objet de la demande ;
- en ce qui concerne un abonné entreprise, l'information permettant l'identification de son installation et



Ils doivent également mettre à disposition de leur client la liste exhaustive des numéros fixes qui lui ont été affectés ou réservés dans le cadre de son contrat auprès de l'opérateur donneur. Ces informations peuvent être mises à disposition soit sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet, lorsqu'ils existent, soit par une mention sur le support de facturation correspondant à l'installation concernée.

IV. En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit aux demandes des opérateurs receveurs concernant l'obtention des informations décrites au II. du présent article, ainsi que toute information nécessaire à l'identification de l'installation dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe.

Article 5 : Obligations d'information de l'abonné fixe par l'opérateur receveur

Conformément à sa réponse à la question Q5 de la consultation, France Télécom propose une modification de l'article 5 :

➔ Modification de la section II de l'Article 5, afin de prendre en compte les cas de portabilités sans date :

II. L'opérateur receveur informe le demandeur du calendrier de la mise en œuvre de la portabilité, de la date et heure prévues pour le portage effectif du numéro fixe.

➔ France Télécom partage le souhait de l'Autorité d'assurer un niveau d'information satisfaisant pour les clients en ce qui concerne les modalités, et notamment le calendrier de mise en œuvre de la portabilité lorsque cela est possible. Aussi France Télécom propose de préciser dans la décision :

« A défaut d'une date convenue, une date indicative pourra être communiquée au client, cette date pouvant être complétée le cas échéant et pour les clients disposant d'un téléphone mobile, par l'envoi d'un SMS d'information relatif à la mise en œuvre effective de la portabilité. »

Article 7 : Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de Portabilité

Conformément à sa réponse aux questions Q13 et Q14 de la consultation, France Télécom propose une modification de l'article 7 :

➔ Modification des sections I et II de l'Article 7, afin de prendre en compte les cas de portabilités sans date :

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur transmet à l'opérateur donneur dans les meilleurs délais et [au plus tard cinq jours ouvrés avant l'éventuelle ~~la~~ date convenue de portabilité, ou dans les 2 jours ouvrés pour une portabilité « au plus tôt »] pour les abonnés grand public et [au plus tard sept jours ouvrés avant l'éventuelle ~~la~~ date convenue de portabilité, ou dans les 2 jours ouvrés pour une portabilité « au plus tôt »] pour les abonnés entreprise.

II. Une fois qu'il a reçu une demande de conservation du numéro, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle ~~la~~ date convenue de portabilité à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais et [au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande] pour les abonnés grand public et [au plus tard dans les cinq jours ouvrés qui suivent la date de réception de la demande] pour les abonnés entreprise.



Article 8 : Délais de mise à disposition par l'opérateur receveur des informations relatives aux numéros fixes portés

Conformément à sa réponse à la question Q17 de la consultation, France Télécom propose une modification de l'article 8 :

➔ Modification de la section I de l'Article 8, afin de prendre en compte la nécessité d'aviser les opérateurs dès le retour de l'éligibilité :

I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur met à disposition les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe auprès des opérateurs [dès le retour d'éligibilité, dans les meilleurs délais et au plus tard dès la validation de la date convenue de portabilité avec l'opérateur donneur]

Ces informations sont destinées à l'ensemble des opérateurs de communications électroniques à des fins d'acheminement des appels à destination des numéros fixes portés ; elles précisent notamment le préfixe de routage associé au numéro fixe objet de la demande et l'éventuelle ~~la~~ date convenue de portabilité.

Article 9 : Obligation de qualité de service le jour du portage

Conformément à sa réponse à la question Q15 de la consultation, France Télécom propose une modification de l'article 9 :

➔ Modification de la section II de l'Article 9, afin de prendre en compte les remarques de France Télécom sur le délai d'indisponibilité maximum :

II. *Le jour du portage effectif du numéro, l'interruption de service en émission ou en réception ne peut être supérieure à [quatre six heures ouvrées] dans 80% des cas dès le 1^{er} Janvier 2011, puis quatre heures ouvrées dans 95% des cas à compter du [1^{er} janvier 2010 2012].*

Article 12 : Annulation d'une demande de portabilité par l'opérateur receveur

France Télécom propose la modification suivante de l'article 12 :

➔ Modification de l'Article 12, afin de ne pas introduire d'obligation de Mandat pour annuler une demande de portabilité.

« Seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur sur mandat de l'abonné fixe. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat ou du service entre l'abonné fixe et l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro, est également annulée ».

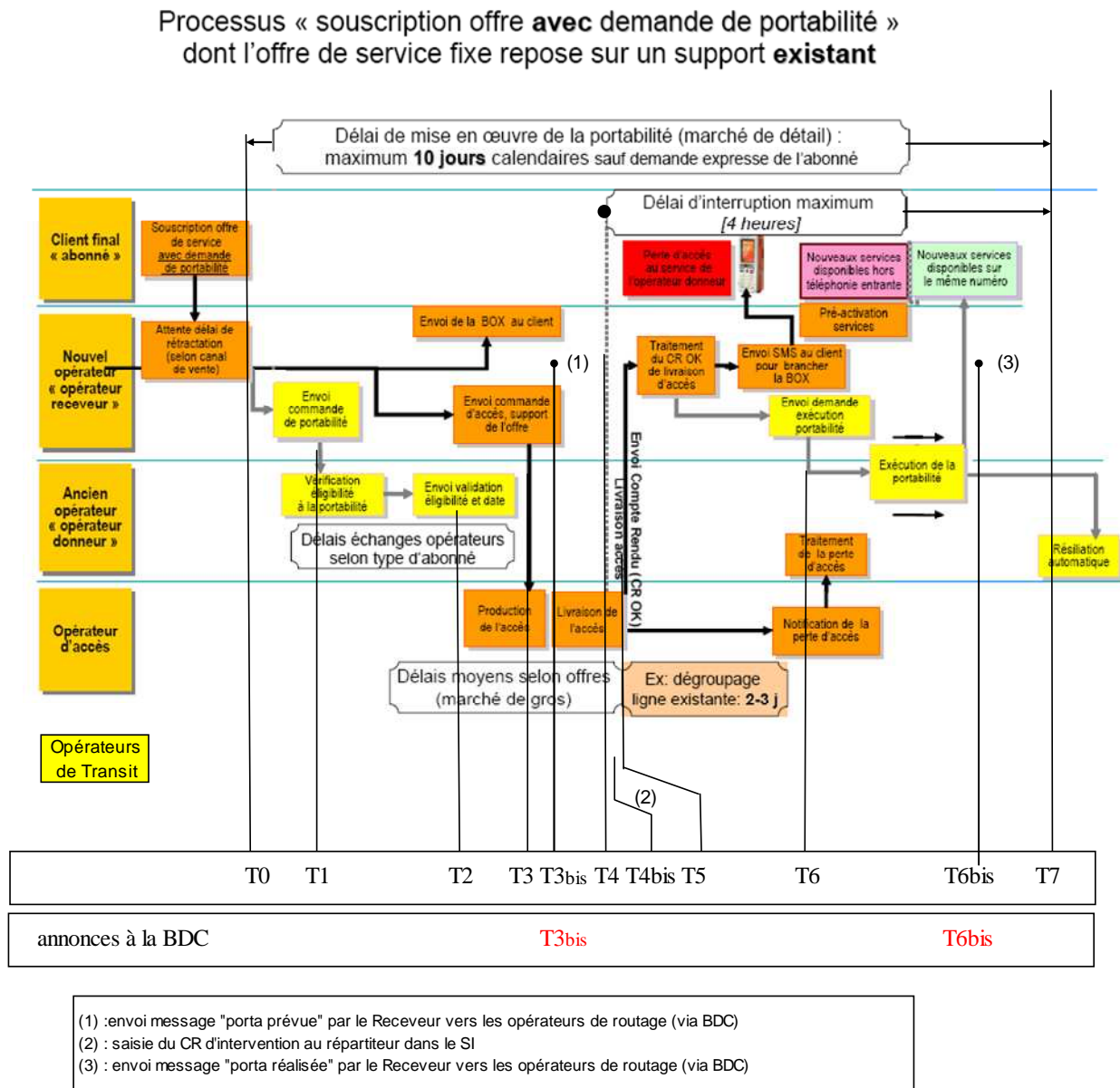
France Télécom estime en effet qu'il n'est pas indispensable que l'opérateur receveur dispose d'un mandat du client pour lui permettre d'annuler la demande de portabilité, un simple courrier sans formalisme particulier doit être suffisant.

Dans le cas d'un écrasement à tort, par exemple, l'abonné peut refuser de donner mandat à l'opérateur receveur pour annuler la prétendue demande de dégroupage avec conservation du numéro pour laquelle il n'a pas été demandeur.

De plus, il ne nous paraît pas souhaitable d'introduire une distorsion sur ce point avec la décision 06-0381 concernant la portabilité des numéros Mobile qui ne prévoit pas ce mandat.

VII. Annexe n°2 : diagramme des délais

France Télécom propose de préciser le schéma en indiquant les opérateurs de routages, les échanges à la BdC, et le séquençement des temps.



Nota : en cas de portabilité sans date, T3 bis doit être transmis dès réception de T2 par l'opérateur receveur.