



Contribution Prosodie à la consultation publique portant 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

REF : SID-RCR-2009-PNF-090323

Reproduction ou communication, même partielle, interdite sans autorisation écrite de PROSODIE

Siège Social : 150, rue Galliéni - 92100 Boulogne Billancourt - Tél. : 01 46 84 11 11 - Fax : 01 46 04 20 55 - e.mail : PROSODIE@PROSODIE.com - S.A. au capital de 29 392 304 € - RCS Nanterre B 411 393 218

Préambule :

En tant qu'opérateur d'entreprises, nous sommes concernés à la fois par la portabilité des numéros interpersonnels (géographiques et non géographiques) et des numéros SVA (Services à Valeur Ajouté).

De ce fait, nous nous sommes toujours fortement impliqués dans les différents travaux réalisés sur le sujet, tant dans le cadre des multilatérales ARCEP que du groupe de travail chapeauté dans un premier temps par l'AFORST puis par la Fédération des Télécoms jusqu'à la création de l'APNF dont nous sommes membre fondateur.

Nous nous félicitons de ce projet de décision visant à améliorer les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes ainsi que l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

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.

Si la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement et ses modalités de mise en œuvre en direct sans la nécessité de passer par un service commercial paraît pertinente dans le cadre du grand public, elle ne paraît pas utile pour les entreprises et sa mise en œuvre pourrait être très lourde s'il s'agit de l'obtenir sous forme électronique par le biais d'espaces clients accessibles par le réseau internet. Les entreprises disposent en effet de services juridiques à même de récupérer l'information dans les contrats.

Il pourrait cependant être prévu une obligation de fournir cette information par simple demande du client par courrier papier ou électronique auprès de l'opérateur donneur. Cette demande pourrait se faire via un guichet unique d'informations portabilité.

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.

Ces informations sont indispensables à la portabilité et doivent pouvoir être accessibles facilement et rapidement. Un guichet unique d'informations portabilités pourrait également apporter une réponse satisfaisante à ce besoin.

Il nous paraît souhaitable, afin de limiter les abus, qu'une demande de fiabilisation non suivie d'une commande ferme de portabilité puisse donner lieu à une facturation préférable à l'application d'une pénalité et que celle-ci soit définie dans les conventions d'interconnexion.

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.

Afin d'éviter une application abusive du deuxième cas de refus de la demande de conservation du numéro fixe au II.C.2. Page 16, il nous paraît souhaitable de compléter la rédaction :

- demande incomplète ou contenant des informations erronées **par rapport à des éléments substantiels de la demande** : la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande ;

Concernant les demandes relatives à des numéros SVA, il est en effet souhaitable qu'un numéro, pour faire l'objet d'une demande de portabilité, ne fasse l'objet d'aucune procédure judiciaire ou suspension.

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 œuvre et ses modalités de mise à disposition auprès des abonnés.

Si l'opérateur donneur ne peut pas conditionner la validation de l'éligibilité d'une demande de portabilité à la transmission par l'opérateur receveur d'un justificatif prouvant le consentement de l'abonné, il doit cependant pouvoir demander un report.

Dans le cadre de la portabilité entreprise, si la transmission systématique du mandat ou lettre d'autorisation nous paraît souhaitable, le RIO ne nous semble pas utile et pourrait même complexifier les processus. Les cas compliqués de portabilité telle que la portabilité partielle nécessiteraient probablement l'association d'un RIO à chaque numéro ce qui alourdirait considérablement la portabilité de l'ensemble des numéros d'un site d'une entreprise.

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 œuvre 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 entreprises.

Nous partageons l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne les délais de mise en œuvre de la portabilité et l'information de l'abonné entreprise relative à la date et l'heure du portage. Beaucoup de portages se déroulent entre 12h00 et 14h00, le soir ou le weekend et il est essentiel que les conventions d'interconnexion prévoient cette possibilité. De la même manière, elles doivent également inclure la fonction « retour arrière » qui est fréquemment demandée par les entreprises.

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.

L'Autorité souligne que le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques sans conservation du numéro mais il convient également de tenir compte des SVA pour lesquels le délai maximum de mise en œuvre de la portabilité doit également être sans préjudice de la mise en œuvre du service à valeur ajoutée sans conservation de numéro.

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

L'Autorité souligne que « dans la pratique, pour des raisons commerciales, les opérateurs facturent rarement des frais de portabilité à leurs nouveaux abonnés, en particulier pour les abonnés grand public ». Nous tenons à souligner qu'il n'en est pas de même pour les abonnés entreprise. La plupart des portages nécessitent des interventions physiques avec des opérations connexes telles qu'une intervention sur l'installation téléphonique qui de surcroît s'effectue souvent en heures non ouvrées. Ces opérations peuvent se révéler particulièrement coûteuses et peuvent faire l'objet d'une refacturation partielle ou totale à l'abonné entreprise.

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.

La mise à disposition de ressources en numérotation d'un opérateur attributaire à un opérateur dépositaire complexifie l'ensemble des échanges entre opérateurs du fait de l'absence de partage de cette information. Il est prévu d'ajouter à la base de données APNF des numéros portés la base des numéros mis à disposition afin notamment de permettre la bonne facturation des reversements pour les numéros SVA. La mise à disposition de cette information pourrait également être utile pour un opérateur receveur à des fins de vérification ou d'identification de l'opérateur commercial d'un numéro.

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.

Nous sommes très attachés à la notion de guichet unique pour le traitement de la portabilité, et ce quelle que soit la nature de la portabilité (grand public, entreprise, numéro interpersonnel, numéro SVA).

La mise en place d'un processus commun aux opérateurs concernés nous paraît en effet très souhaitable. C'est un des objectifs de l'APNF, puisque le système d'information centralisé comprendra un commutateur de message qui permettra aux opérateurs qui le souhaitent, de faire transiter tous les échanges relatifs à la portabilité.

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.

La fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné est déterminante dans la fluidité des portabilités entreprise. Il est indispensable que toutes ces informations puissent être transmises rapidement et gratuitement par l'opérateur donneur et en ce sens il est souhaitable que toutes les modalités de transmission de ces informations soient définies dans les conventions d'interconnexion et qu'un délai maximum de transmission de cette information soit introduit.

Comme précisé en Q1, il nous paraît également souhaitable, afin de limiter les abus, qu'une demande de fiabilisation non suivie d'une commande ferme de portabilité puisse donner lieu à une facturation.

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

La portabilité partielle est un vrai besoin dans le monde de l'entreprise que nous réclamions depuis des années et nous nous réjouissons qu'elle ait été enfin autorisée par France Telecom en 2008. Les travaux réalisés l'année dernière sous l'égide de l'Autorité et les expérimentations auxquelles nous avons participé ont montré que la portabilité partielle nécessitait un traitement spécifique et pouvait engendrer un délai plus long. N'ayant pas à ce stade identifié de volume potentiel important de portabilité partielle, il nous paraît souhaitable que les cas de portabilités partielles continuent à être traité en mode projet.

Par contre, certaines portabilités partielles, notamment celles concernant des numéros de tête de ligne ont donné lieu à des facturations complémentaires de la part de France Telecom dont les entreprises n'ont eu connaissance qu'après la mise en œuvre de la portabilité.

Il est important que les opérateurs et les entreprises puissent, préalablement aux opérations de portabilité, avoir connaissance des éventuelles prestations complémentaires demandées par France Telecom et être en mesure d'appréhender la réalité des coûts associés.

La fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné et notamment l'information sur le NDI est un préalable indispensable à la mise en œuvre d'une portabilité partielle.

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.

Nous ne sommes pas concernés par la portabilité grand public.

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.

Pour un abonné entreprise, lorsque la date souhaitée de mise en œuvre est égale à 10 jours calendaires, si l'opérateur receveur doit transmettre à l'opérateur donneur les informations nécessaires au traitement de la demande au plus tard sept jours ouvrés avant la date convenue de portage, cela signifie qu'il convient d'imposer un délai maximum d'un jour ouvré à l'opérateur donneur pour transmettre les informations relatives à l'identification de l'installation.

Si des délais maximums étaient introduits entre le dépôt de la demande de portabilité et la date souhaitée de portabilité afin d'éviter la préemption éventuelle de clients par opérateurs, il conviendrait de distinguer la portabilité grand public de la portabilité entreprise. Compte tenu de la nécessité d'une intervention physique quasiment systématique pour une portabilité entreprise, il est de l'intérêt des différents opérateurs de pouvoir planifier plusieurs semaines à l'avance le portage des numéros d'un site d'une entreprise.

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.

D'autres contraintes peuvent nécessiter une modification de la date de portage :

- Un nombre très important de numéros à porter peut demander un échelonnement des dates de portages.
- Pour les SVA, il est fortement souhaitable que le portage s'effectue en fin de mois compte tenu des impacts sur la facturation.

Il est important que le délai pour confirmer l'éligibilité et la date convenue de portabilité à l'opérateur receveur soit relativement court, particulièrement lorsque la date souhaitée de mise en œuvre de la portabilité par l'abonné est de 10 jours calendaires. Il nous paraît souhaitable que ce délai soit de 3 jours ouvrés aussi bien pour l'abonné grand public que pour l'abonné entreprise.

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.

Un délai maximum de 4 heures, qui correspond au délai standard des GTR, nous semble être un délai raisonnable cible. Cependant, il nous semble prématuré de l'imposer dès janvier 2010 compte tenu de l'impact qu'il pourrait avoir sur le système d'information centralisé APNF et les processus opérateurs.

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

Nous n'avons pas de commentaires.

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.

Il convient de distinguer l'opération consistant à préfixer les appels du routage direct. Un opérateur peut effet préfixer les appels à des fins de routage direct et confier ensuite le trafic à un opérateur de transit. L'opérateur receveur devrait ainsi informer les opérateurs préfixant les appels à des fins de routage direct et non seulement les opérateurs de routage direct.

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.

Compte tenu du fait que les réalisations des opérations de portage entreprise sont fréquemment réalisées en heures non ouvrées, il conviendrait d'appliquer un délai maximum d'interruption de quatre heures non ouvrées.

Q. 19 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les réflexions de l'Autorité relatives 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.

Il nous paraît prématuré à ce stade de pouvoir envisager une date pour la levée de l'obligation actuelle de routage d'indirect. Un retour d'expérience de 2 ans à partir de la mise en place du routage direct nous paraît nécessaire pour pouvoir décider de l'opportunité de la levée de l'obligation de routage indirect et d'une date d'application le cas échéant.

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

Nous partageons les réflexions de l'Autorité.

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 fixe et/ou l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

Dans l'hypothèse où le délai de portage serait raccourci à un jour, non seulement le système d'informations centralisé APNF sera indispensable, mais il devrait très probablement intégrer la gestion des processus pour permettre le respect de ce délai.