

## Synthèse de la réunion portabilité des numéros fixes (« PNF ») en date du 6 septembre 2005

### Introduction :

La portabilité des numéros doit permettre à tout client qui le souhaite de changer d'opérateur tout en conservant son numéro. Ainsi que l'Autorité l'a indiqué, notamment dans son avis 05-0197 du 22 mars 2005 rendu au Ministre délégué à l'industrie sur la portabilité des numéros, cette fonctionnalité est un élément de plus en plus déterminant du jeu concurrentiel sur le marché français.

Depuis plusieurs mois, l'Autorité a indiqué que des évolutions structurantes de long terme étaient nécessaires en portabilité des numéros mobiles et fixes<sup>1</sup>.

En téléphonie fixe, il s'agit plus particulièrement d'accompagner le développement récent mais croissant du dégroupage et des offres de téléphonie alternatives sur réseau câblé.

En téléphonie mobile, l'entrée de MVNO sur le marché induit le même besoin d'un mécanisme simple et rapide de portabilité.

Par ailleurs, le développement de nouveaux usages multimédias rend également la modernisation de l'architecture technique de la portabilité nécessaire.

C'est pourquoi l'Autorité a engagé (cf. communiqué de presse de l'Autorité en date du 10 juin 2005) avec les acteurs du secteur, les travaux nécessaires à une révision de la portabilité dans son ensemble. Dans ce cadre, l'Autorité a indiqué que les portabilités fixe et mobile sont amenées à suivre une logique commune, même si **les calendriers ne peuvent être les mêmes**, compte tenu des travaux plus avancés en portabilité des numéros mobiles.

Ainsi, en portabilité des numéros mobiles, les opérateurs de réseau et les MVNO de métropole travaillent déjà, en concertation avec l'Autorité, à la **spécification du processus client et à celle de l'architecture technique de la « solution cible »**.

Dans ce contexte, une réunion multilatérale a été organisée avec les principaux acteurs de la téléphonie fixe le 6 septembre dernier, afin de mettre en avant les principales problématiques identifiées concernant la portabilité des numéros fixes.

L'objet du présent document est d'informer l'ensemble des acteurs du secteur des principaux thèmes abordés au cours de cette réunion.

Bien entendu, l'Autorité est fortement intéressée par tous éléments complémentaires relatifs à la portabilité des numéros fixes et invite les acteurs à contacter les services de l'Autorité à ce sujet.

---

<sup>1</sup> Pour mémoire, la portabilité des numéros fixes a débuté en 1998.

## **1. Cadre législatif et réglementaire**

L'Autorité a souhaité rappeler aux acteurs les dernières évolutions relatives au cadre législatif et réglementaire concernant la portabilité des numéros.

L'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) indique en droit français que :

*« Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon. Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion, à des tarifs reflétant les coûts correspondants. »*

De plus, l'article 59 de la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises a ajouté deux nouveaux alinéas à l'article précédent :

*« Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.*

*« Un décret, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques et du Conseil national de la consommation, précise les modalités d'application des deux alinéas précédents. »*

Ces dernières évolutions législatives rendent d'autant plus nécessaire le lancement d'un processus de bilan de la portabilité des numéros fixes en métropole, évoqué par l'Autorité dans son avis 05-197 en date du 22 mars 2005<sup>2</sup>.

## **2. Les premiers éléments constatés par l'ARCEP sur la portabilité des numéros fixes (« PNF »)**

L'Autorité souhaite souligner que les problématiques identifiées seront très probablement traitées de manière asynchrone afin de prendre en compte les

---

<sup>2</sup> Avis n°05-197 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 22 mars 2005 relatif à une demande du Ministre Délégué à l'industrie en date du 18 février 2005 concernant la portabilité des numéros

aspects relatifs à la complexité ou encore à l'impact opérationnel et réglementaire des différents sujets abordés.

De même toutes les problématiques n'ont pas forcément vocation à être étudiées par l'Autorité dans le cadre d'un bilan de la portabilité des numéros fixes. Il semble à ce sujet opportun de hiérarchiser les actions à mener en deux grandes catégories que sont :

- les actions qui permettraient des évolutions rapides à court terme ;
- les objectifs plus structurants pour les acteurs et dont la mise en œuvre nécessite des délais plus longs.

Par ailleurs, l'Autorité a souhaité mettre en avant trois types de problématiques rencontrées dans le cadre de la portabilité des numéros fixes :

### ***a) Les problématiques relatives au processus client***

Il s'agit ici des aspects relatifs aux éléments opérationnels du point de vue du client en lien avec les problématiques inter-opérateurs. On peut d'ores et déjà identifier les sujets relatifs :

- au délai de mise en œuvre de la portabilité pour le client et plus globalement à la gestion par les opérateurs de la demande du client ;
- à la portabilité de tranches de numéros et à la portabilité multi-lignes ;
- à la mise en œuvre d'un système « industriel », côté client, de la portabilité des numéros entre opérateurs alternatifs.

### ***b) La problématique du routage du trafic à destination des numéros portés***

Sur ce point l'Autorité estime que la mise en œuvre d'un système permettant à chaque opérateur de connaître l'opérateur de souscription est un point important, qui devrait notamment permettre d'éviter le maillage actuel de l'ensemble du trafic à destination des numéros portés, source d'inefficacité (tromboning).

### ***c) Les problématiques économiques et tarifaires***

L'Autorité estime à ce propos opportun de découpler les problématiques tarifaires entre opérateurs (tarifs de gros) de celles liées au client final (tarifs de détail).

Dans ce cadre, l'Autorité souhaite indiquer que tous les acteurs sont invités à s'exprimer sur ces sujets.

## **3. Etat des lieux de la PNF par les opérateurs**

Les principaux points abordés par les opérateurs dans le cadre de cette multilatérale sont :

### **- La portabilité dans le cadre du dégroupage total**

Plusieurs acteurs indiquent que la portabilité dans le cadre du dégroupage total résidentiel est maintenant un succès commercial et technique, et qu'un certain nombre de problèmes relatifs au processus client (synchronisation entre l'opération de dégroupage et la portabilité) ont été résolus récemment dans le cadre de discussions multilatérales autour de l'offre de référence dégroupage.

Un autre acteur souligne par contre que, pour le marché professionnel, les volumes de portabilité augmentent rapidement depuis quelque temps et que la gestion manuelle des demandes peut poser des problèmes de gestion à court terme (manque de synchronisation).

Un dernier acteur souligne que la portabilité des numéros géographiques fixes fonctionne correctement et que les problèmes rencontrés étaient mineurs.

#### **- La portabilité des numéros fixes entre opérateurs alternatifs**

La plupart des opérateurs alternatifs présents ont indiqué que le nombre de demandes des clients sur cette prestation, dans laquelle l'opérateur historique n'est ni l'attributaire du numéro, ni la partie prenante ou encore cédante, n'a pas encore rendu nécessaire la mise en œuvre d'une solution industrialisée. Il est ajouté que des questions restent en suspens quant à l'impact de l'évolution de cette portabilité en terme de flux, de concurrence ou encore d'un point de vue économique. L'Autorité a toutefois souligné que, dès adoption du décret prévu par l'article 59 de la loi n° 2005-882 précitée, toute demande de portabilité émanant d'un client devra être traitée dans un délai maximum de 10 jours.

#### **- Les numéros non géographiques fixes (du type 08AB)**

Les opérateurs ont constaté que la portabilité "classique" de ces numéros ne pose pas problème. Par portabilité classique, on entend la situation dans laquelle l'opérateur attributaire est soit la partie cédante, soit la partie prenante et que France Télécom est partie prenante ou cédante.

Toutefois, même si la solution technique existe, les opérateurs ont indiqué que la portabilité des numéros spéciaux entre l'opérateur historique et un opérateur alternatif reste principalement traitée manuellement, et que l'industrialisation du processus n'est pour le moment pas à l'ordre du jour, compte tenu du fait que sur ce marché, et tout particulièrement en ce qui concerne les numéros SRP, le problème concurrentiel se situe au niveau de l'absence d'espace économique pour les opérateurs alternatifs.

Au passage, certains opérateurs ont proposé que les opérateurs soient néanmoins tenus de communiquer une fois par mois la liste de tous leurs numéros portés (y compris géographiques), pour faciliter la certification des reversements effectués au collecteur et au fournisseur de service, ces reversements dépendant des taux d'affacturage pratiqués par l'opérateur de boucle locale.

#### **- Le cas de la portabilité des numéros mobiles**

La plupart des opérateurs fixes ont signalé le besoin d'être tenus au courant des décisions prises dans le cadre des travaux relatifs à la portabilité des numéros mobiles, étant donné que ces derniers auront un impact important pour les acteurs de la téléphonie fixe et plus particulièrement sur le routage des appels à destinations des numéros mobiles portés.

### **- Les plages d'extension des numéros géographiques associés à un groupement de lignes (sélection directe à l'arrivée ou SDA)**

On entend par plage d'extension des numéros géographiques la possibilité pour une entreprise de réserver des numéros non actifs auprès de son opérateur attributaire mais pouvant être activés en fonction des besoins de l'entreprise.

Certains opérateurs ont mis en avant le fait que leurs offres sur le marché de détail sont limitées du fait notamment de l'impossibilité de porter des numéros réservés non actifs.

En outre, certains opérateurs ont indiqué que la portabilité d'un numéro isolé ou d'une séquence de numéros SDA intégrée dans une séquence plus large n'est pas possible. Ainsi, sur le marché de l'accueil de clientèle, l'entreprise ne peut pas demander à changer de prestataire sans changer complètement d'opérateur de boucle locale.

Par ailleurs, dans le cadre d'une SDA, des opérateurs ont indiqué que les demandes de portabilité sont trop souvent refusées du fait de la transmission d'une liste erronée des numéros SDA ouverts dans le bon de commande.

Or, France Télécom ne fournissant pas d'outil permettant aux opérateurs de prendre connaissance des numéros SDA actifs situés derrière un NDI, les opérateurs alternatifs ne peuvent récupérer cette information qu'auprès du client final, lequel ne sait pas toujours les retrouver.

Certains opérateurs ont ainsi demandé la mise en place d'un outil informatisé leur permettant de prendre connaissance, avant envoi de la commande, de la liste des numéros SDA ouverts.

### **- Les heures non ouvrées**

Des opérateurs ont déploré les difficultés opérationnelles engendrées par le système actuel de portabilité pour les entreprises, et plus spécifiquement sur la problématique des heures disponibles pour effectuer la portabilité des numéros demandée par ces clients qui ont un besoin fort de continuité de service dans le cadre du changement d'opérateur. Un acteur indique que la portabilité en heures ouvrées est un succès et que le débat des heures non ouvrées devrait être repris sur la base d'un principe suivant lequel les échecs de portabilité en heures non ouvrées seraient payants.

### **- Les tarifs de portage et le ré-acheminement**

La majorité des opérateurs a souligné l'importance de réévaluer à la baisse les tarifs de gros de la portabilité et de ré-acheminement des appels à destination des numéros portés de France Telecom. A ce propos, la question de la transparence des factures de transit de France Telecom à destination des numéros portés a été soulevée. En effet, ils estiment qu'il est difficile de vérifier les coûts facturés par France Télécom dans le cadre de ces prestations.

Un acteur indique que des ajustements simplificateurs sont envisageables, mais que les obstacles liés à la présence d'inefficacité du fait du « tromboning » persisteront.

Certains ajoutent que le système de transit actuellement le plus utilisé, à savoir via France Télécom, doit perdurer étant donné que la mise en œuvre d'une interconnexion directe n'est pas toujours économiquement justifiée au regard du coût qu'elle engendre.

D'autre part, des acteurs ont indiqué qu'il existe un déséquilibre dans le coût de portage actuellement en vigueur. En effet, ce coût de portage, identique pour le portage d'un ou d'un bloc de 10 numéros consécutifs, devient proportionnel au nombre de numéros lorsqu'il s'agit de porter moins de 10 numéros consécutifs.

#### **- La question de la base centralisée**

Certains opérateurs sont soucieux de la facturation du coût de transit et de la terminaison sur les appels portés et estiment que la mise en œuvre d'un système de base de données centralisée de numéros serait une solution à étudier. Il est ajouté que ce type de solution faciliterait l'industrialisation de la portabilité entre opérateurs alternatifs.

Un certain nombre d'opérateurs a ainsi indiqué être favorable à la création d'une base de données centralisée des numéros portés ce qui pose toutefois un certain nombre de questions complexes à régler et qui ont trait notamment, au-delà des sujets techniques, à l'entité en charge de cette base.

L'Autorité informera le secteur des étapes à venir et invite les acteurs à prendre contact avec les services de l'Autorité pour tout élément relatif à ce dossier.

#### **Contact :**

Emmanuel Souriau  
Chef de projet Portabilité des Numéros  
Service Régulation des Marchés Fixes et Mobile  
Unité Marché Mobile  
Courriel : [emmanuel.souriau@arcep.fr](mailto:emmanuel.souriau@arcep.fr)  
Tél : 01.40.47.70.95