

## Décision n° 99–490 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 9 juin 1999 portant adoption des lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment son article D.99–16 ;

Vu la directive 98/61/CE du parlement européen et du conseil du 24 septembre 1998 modifiant la directive 97/33/CE pour ce qui concerne la portabilité du numéro et la présélection de l'opérateur ;

Le comité de l'interconnexion ayant été consulté le 11 mai 1999 ;

Après en avoir délibéré le ;

### Décide :

**Article 1** – Les lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection sont adoptées.

**Article 2** – Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 9 juin 1999

Le Président

Jean–Michel Hubert

### Annexe à la décision n° 99–490 de l'Autorité de régulation des télécommunications

#### Lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection en France

##### Introduction

En 1996, il avait été acté, après une consultation des acteurs français et à la demande de France Télécom, que le mécanisme de sélection du transporteur ne pouvait être introduit que progressivement afin de tenir compte des difficultés techniques à résoudre dans le réseau de France Télécom : sélection appel par appel dans un premier temps, puis présélection dès que possible. France Télécom a ainsi disposé du délai nécessaire à la préparation de son réseau à la présélection.

Ainsi, la date du 1<sup>er</sup> janvier 1998 avait été fixée pour l'introduction du mécanisme dit de sélection du transporteur appel par appel. Par le biais de ce mécanisme, les utilisateurs peuvent sélectionner, au moyen d'un préfixe, un transporteur donné pour l'acheminement de leurs appels.

Il était également décidé qu'une extension de ce mécanisme serait mise en œuvre sur le réseau de France Télécom et à l'interconnexion entre les opérateurs dès le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Ce mécanisme, appelé 'présélection du transporteur', doit permettre aux abonnés d'un opérateur offrant ce service, de choisir un transporteur, qui sera automatiquement sélectionné, sans qu'il soit besoin de composer un préfixe lors de chaque appel. Les

utilisateurs conservent bien sûr la possibilité de sélectionner au cas par cas, et par le biais d'un préfixe, un autre transporteur.

France Télécom s'est engagée auprès de l'Autorité à programmer la mise à niveau et la modernisation de certaines parties de son réseau dans un calendrier permettant aux utilisateurs français abonnés au réseau de France Télécom de bénéficier de la présélection au 1<sup>er</sup> janvier 2000.

France Télécom a toutefois informé l'Autorité que la date de mise en œuvre de la présélection sur son réseau devrait être décalée au 15 janvier 2000 à cause des mesures préventives liées au passage à l'an 2000.

Des travaux menés au sein du comité de l'interconnexion ont permis d'identifier un certain nombre de sujets sur lesquels les opérateurs ont demandé un éclairage particulier de l'Autorité. Ces travaux ont en particulier souligné la nécessité de définir un certain nombre de procédures opérationnelles entre les opérateurs, permettant d'assurer une mise en œuvre effective et efficace de la présélection.

Par l'adoption de ces lignes directrices, l'Autorité entend préciser les principes devant être retenus en ce qui concerne les procédures opérationnelles permettant la mise en œuvre de la présélection. Cette démarche de clarification des conditions d'application du cadre juridique répond aux attentes de nombreux opérateurs.

Un tel document a également pour objet de prévenir certains débordements qui pourraient être dommageables aux utilisateurs, et in fine à l'ensemble du marché. Il doit par exemple permettre d'éviter des comportements dans lesquels un opérateur demande à être présélectionné pour une ligne donnée, sans que le titulaire de la ligne ou qu'une personne le représentant ait donné son consentement.

Les présentes lignes directrices n'ont pas de caractère réglementaire et n'introduisent pas de modification de l'état actuel du droit. Elles sont conformes aux dispositions qui ont été fixées par la directive 98/61 du 24 septembre 1998 modifiant la directive 97/33 pour ce qui concerne la portabilité du numéro et la présélection de l'opérateur ; celle-ci doit faire l'objet de textes qui assurent sa transposition et précisent les modalités de sa mise en œuvre en France.

L'adoption des présentes lignes directrices ne prive pas l'Autorité de sa liberté d'appréciation. Elle conserve la possibilité de s'écarter des orientations définies, soit pour des motifs d'intérêt général, soit pour tenir compte de circonstances particulières ; dans les deux cas, elle en exposerait précisément les raisons.

Il conviendra que les opérateurs traduisent ces dispositions dans un avenant aux conventions d'interconnexion qui lient juridiquement les opérateurs entre eux. Les conventions d'interconnexion pourront notamment comprendre une partie reprenant les engagements respectifs de France Télécom et des opérateurs présélectionnés pour ce qui concerne le traitement des demandes de présélection.

## **1. Principes généraux**

L'activation de la présélection pour les utilisateurs qui le demanderont nécessite la mise en œuvre de procédures d'échanges d'informations et de commandes entre opérateurs. L'organisation des échanges d'informations entre les opérateurs peut s'avérer relativement complexe si des règles simples ne sont pas mises en place. Une complexification inutile des procédures opérationnelles de la présélection pourrait conduire à une mauvaise acceptation de ce nouveau service par les consommateurs et à des surcoûts structurels injustifiés. En conséquence, les procédures opérationnelles doivent être aussi simples que possible, en particulier pour les utilisateurs.

### **1.1. Guichet unique**

## **a. Entre opérateurs**

La gestion opérationnelle de la présélection et les échanges d'information entre les opérateurs semblent pouvoir être simplifiées si un point de contact unique est identifié au sein de chaque opérateur.

France Télécom propose, quant à elle, de mettre en place une entité centralisée chargée de la gestion de la présélection (EGP). C'est ce point de contact unique qui est contacté par les entités en charge de la présélection chez les opérateurs. Il est distinct des services commerciaux de France Télécom en relation avec les clients finals, afin de garantir la confidentialité nécessaire au traitement des demandes de présélection.

D'une manière générale, France Télécom doit garantir un traitement des demandes de présélection respectant les dispositions prévues dans le décret du 3 mars 1997 relatif à l'interconnexion, en particulier le troisième alinéa de l'article D.99-6 :

" Les opérateurs disposant d'informations dans le cadre d'une négociation ou de la mise en œuvre d'un accord d'interconnexion ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel. "

France Télécom communique aux opérateurs présélectionnables les coordonnées du service EGP, à contacter en cas de problème relatif à la mise en œuvre ou la maintenance de la présélection qui se situe au sein de l'EGP. Les opérateurs s'engagent à ne pas communiquer ces coordonnées aux utilisateurs.

Réciproquement, les opérateurs communiquent à France Télécom les coordonnées de leur service qui est en charge de la présélection.

France Télécom a prévu un système de traitement des demandes de présélection capable de gérer au plus 150 opérateurs au 1<sup>er</sup> janvier 2000. Ce nombre devra être augmenté en fonction du nombre d'opérateurs éligibles à la présélection.

## **b. Vis à vis des utilisateurs**

La procédure que doit suivre un client souhaitant présélectionner un transporteur longue distance doit être aussi simple que possible, et lui éviter, en particulier, des allers retours entre l'opérateur qui fournit le raccordement, le nouveau transporteur qu'il souhaite présélectionner et l'ancien opérateur en charge des communications longue distance.

Les clients contactent directement le nouveau transporteur qu'ils souhaitent présélectionner, et lui donnent un mandat écrit et signé afin qu'il puisse activer pour leur compte les procédures inter-opérateurs de modification des réseaux en vue de la mise en œuvre de la présélection.

Lorsqu'un opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, les demandes de présélection émanant des clients de ces sociétés transitent par l'opérateur qui les transmet ensuite au guichet unique mis en place par France Télécom. En effet, il semble normal que les échanges d'informations relatifs à la présélection interviennent entre France Télécom et les opérateurs, car ce sont ces derniers, et non les sociétés de commercialisation, qui disposent d'un lien contractuel avec France Télécom au travers des conventions d'interconnexion.

Les opérateurs présélectionnés, ou les sociétés commercialisant leurs services, communiquent aux clients les coordonnées du service à contacter en cas de problème relatif à leur présélection.

### **1.2. Mandat du client à l'opérateur présélectionné**

Le client donne un mandat à l'opérateur qu'il souhaite présélectionner, autorisant l'opérateur à effectuer, en son nom, les démarches nécessaires auprès de France Télécom pour mettre en œuvre son choix de présélection.

Le client n'est pas nécessairement le titulaire de la ligne. Il peut signer le mandat dans le respect des dispositions du droit commun relatifs aux mandats, mais garantit avoir obtenu l'accord du titulaire et engage sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne.

Le mandat contient au minimum :

- le nom du client ;
- les numéros de lignes concernés et le ou les noms des titulaires de ligne ;
- l'accord donné à l'opérateur pour mener, en son nom, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre de la présélection ;
- une information sur la nécessité de résilier, le cas échéant, la présélection existante ;
- l'étendue de responsabilité de l'opérateur présélectionné ;
- l'engagement du client d'avoir obtenu l'accord du ou des titulaires de ligne ;
- la validité du mandat en cas de modification de ligne ;
- la signature du client et la date.

Ces éléments doivent clairement apparaître, mais les opérateurs gardent la liberté de présentation du mandat.

Pour toute demande de présélection transmise à France Télécom, l'opérateur concerné s'engage à détenir et conserver le mandat du client, pendant toute la durée où la présélection est effective et au moins un an au-delà, afin de le présenter en cas de litige, notamment de contestation du client ou du titulaire de la ligne. Lorsqu'un opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il veille au respect de cet engagement, notamment dans ses relations contractuelles avec les SCS.

L'existence et la conservation d'un mandat écrit par l'opérateur paraît être la solution à retenir lors du lancement du service au 1<sup>er</sup> janvier 2000. L'Autorité invite les opérateurs à chercher des solutions pouvant faciliter la présélection d'un opérateur par les consommateurs. Les avancées futures relatives à la valeur de preuve de la signature électronique pourraient en particulier permettre d'imaginer d'autres solutions que l'existence et la conservation d'un mandat écrit, tout en apportant les garanties juridiques nécessaires à l'ensemble des opérateurs.

En cas de contestation du client ou du titulaire de la ligne, l'opérateur présélectionné s'engage à transmettre, par télécopie, le mandat écrit dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal de trois jours. Lorsque le client n'est pas le titulaire de la ligne, l'opérateur présélectionné s'engage à demander au client l'accord écrit du titulaire de la ligne et à le transmettre à France Télécom dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal de dix jours ouvrables.

Lorsqu'un opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il veille au respect de cet engagement, notamment dans ses relations contractuelles avec les SCS.

La transmission systématique des mandats écrits à France Télécom serait source d'inefficacité, car elle conduirait à une complexification des échanges et partant à des surcoûts inutiles en raison notamment de la duplication et du double archivage des documents. Toutefois, s'il s'avère qu'un opérateur a recours à des pratiques dommageables pour les utilisateurs ou les opérateurs, du type " slamming ", France Télécom peut être amenée, après accord de l'Autorité de régulation des télécommunications, à demander l'envoi systématique des mandats signés, et des accords écrits des titulaires de ligne chaque fois que le client est différent du titulaire de la ligne.

### **1.3. Délais d'activation d'une présélection**

Il s'agit du délai entre la réception d'une demande par France Télécom et l'activation de la présélection. Les délais constituant un facteur déterminant pour le succès de la mise en œuvre de la présélection, il est nécessaire que France Télécom s'engage sur un délai maximal et un délai moyen d'activation de la présélection.

France Télécom a prévu un système d'information capable de gérer au moins 30 000 demandes de présélection par 24 heures. France Télécom a indiqué que le nombre de 30 000 avancé lors des discussions est un minorant et qu'elle ferait ses meilleurs efforts pour traiter le plus grand nombre possible de demandes par 24 heures. Le délai semble être fonction du nombre de RHM réservées à la présélection au niveau des commutateurs.

L'Autorité estime qu'un objectif raisonnable pourrait être un délai moyen de 24 heures en régime stable et 48 heures dans la phase initiale, le délai maximal étant fixé à 72 heures dans tous les cas.

Au cas où les ressources prévues par France Télécom s'avèreraient insuffisantes en termes de capacité de traitement du système d'information ou de réservation de RHM pour la présélection, des moyens supplémentaires devraient être affectés à la présélection afin d'atteindre les objectifs fixés.

Cas particulier de la phase initiale :

Le flux de demandes de présélection devrait être nettement plus important dans la période suivant la mise en œuvre de la présélection. France Télécom doit prendre des mesures spécifiques afin d'écouler ce flux, tout en respectant les délais.

En particulier, si aucune règle concernant l'ordonnancement de traitement des demandes de présélection n'est prévue par France Télécom pendant la phase initiale, les fichiers contenant un nombre important de demandes de présélection risquent de bloquer le système mis en place. Un mécanisme de régulation des flux de demandes de présélection peut être nécessaire afin de garantir aux opérateurs éligibles à la présélection un nombre minimum garanti de demandes traitées par 24 heures.

Une solution proposée consisterait à limiter la taille des fichiers à 1000 demandes et à garantir qu'au moins un fichier par opérateur ayant des demandes en attente est traité par 24 heures. Cette solution n'est possible que si le système mis en place par France Télécom est capable de traiter dans la même journée plusieurs fichiers provenant d'un même opérateur.

### **1.4. Courrier envoyé a posteriori par France Télécom**

Dans l'hypothèse où France Télécom décide d'envoyer un courrier à ses abonnés ayant demandé la présélection, les principes suivants devraient être respectés :

– le courrier envoyé se limite à informer l'abonné que son contrat a changé, et ne devrait pas pouvoir être perçu comme une tentative de récupérer le client, ou de dénigrer les services de l'opérateur présélectionné. En

particulier, il ne doit contenir aucune information de nature commerciale (information sur des services offerts par France Telecom, par exemple).

- les coûts d'envoi ne sont pas répercutés, directement ou indirectement, sur les opérateurs.
- conformément aux dispositions de l'article D.99–6 du code des postes et télécommunications, l'envoi du courrier ne doit pas avoir pour conséquence d'informer, directement ou indirectement, les services commerciaux de France Télécom en relation avec le client final des demandes de présélection des clients.
- le courrier n'est envoyé qu'après la mise en œuvre effective de la présélection. France Télécom veille en particulier à ce que l'opérateur présélectionné soit informé avant le client de l'activation de la présélection.

### **1.5. Echanges d'informations par voie électronique**

La voie électronique semble être la plus efficace pour tous les échanges d'informations liées à la procédure de présélection dans son fonctionnement normal : transmission des demandes, accusés de réception, notification de l'activation, ...

En ce qui concerne la nature du lien électronique, les solutions retenues doivent être adaptées aux besoins des opérateurs présélectionnés, et notamment aux caractéristiques de leur flux de demandes d'activation de présélection. A cet égard, la transmission par RNIS pourrait être une solution adaptée et économique.

Les échanges liés aux litiges, contestations ou demandes de présentation de mandat ne se feront pas nécessairement par voie électronique, mais par la voie la plus appropriée.

### **1.6. Groupements de lignes**

France Télécom distingue les groupements de lignes analogiques pour lesquels une demande de présélection doit être présentée pour chacune des lignes désignables, et les groupements d'accès Numéris pour lesquels la demande doit porter sur le NDI.

### **1.7. Sociétés de commercialisation de services**

Lorsqu'un opérateur fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, notamment dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses engagements relatifs aux procédures de présélection, prévus dans les présentes lignes directrices, et repris dans les conventions d'interconnexion.

### **1.8. Conditions non discriminatoires**

Les demandes de présélection ou de modification de présélection doivent être traitées par France Télécom dans des conditions non discriminatoires, notamment en termes de délais et de procédures, conformément aux dispositions du code des postes et télécommunications, en particulier des deux premiers alinéas de l'article D.99–12 :

" Ces opérateurs [opérateurs puissants figurant sur la liste établie en application du 7° de l'article L.36–7] fournissent l'interconnexion dans des conditions non discriminatoires.

Les modalités techniques et financières des services d'interconnexion qu'ils offrent, à conditions équivalentes, aux autres opérateurs, notamment la qualité technique des prestations, les délais de mise à disposition et la disponibilité de ces prestations, doivent être équivalentes à celles retenues, le cas échéant, pour leurs propres services ou ceux de leurs filiales ou partenaires. "

Afin de respecter ce principe de non discrimination, il est nécessaire que France Télécom demande et obtienne une preuve, écrite et signée par le client, de toute demande qui lui est directement adressée afin de supprimer une présélection et bénéficier des services de France Télécom.

En outre, des engagements similaires à ceux pris par les opérateurs présélectionnés doivent s'appliquer à France Télécom :

- conserver la preuve écrite pendant toute la période où la demande du client reste valide, et au moins un an au-delà ;
- transmettre, par télécopie, la preuve écrite de la demande du client dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal de trois jours, en cas de litige ;
- envoyer systématiquement les preuves écrites et signées des demandes d'annulation de présélection à un opérateur présélectionné qui aurait constaté des irrégularités et obtenu l'accord de l'Autorité de régulation des télécommunications..

Par ailleurs, France Télécom doit traiter toutes les demandes relatives à la présélection (activation, modification, ou suppression), quelle que soit leur origine, dans des délais équivalents.

## **2. Description schématique des procédures**

### **2.1. Première présélection**

L'opérateur longue distance transmet à France Télécom un fichier informatique contenant les numéros de ligne concernés.

En effet, le numéro de ligne est le seul élément techniquement nécessaire à l'activation de la présélection. Lors des discussions préalables à l'adoption des présentes lignes directrices, France Télécom a proposé une procédure sécurisée consistant à transmettre le nom du titulaire de la ligne. Toutefois, les transporteurs ont

indiqué qu'ils ne souhaitaient pas la mise en œuvre d'une telle procédure, d'une part parce qu'elle conduirait à un taux de rejet des demandes important, en raison de problèmes d'orthographe, et d'autre part parce qu'ils considèrent être seuls à supporter le risque financier lié à la transmission d'un numéro de ligne erroné, dans la mesure où ils s'engagent à acheminer les appels éligibles à la présélection et émis depuis le numéro de ligne fourni à France Télécom.

Les opérateurs transmettant une demande de présélection s'engagent à :

- avoir obtenu le mandat ferme et définitif du client (en respectant notamment le délai légal de réflexion et de rétractation) ;
- être en mesure d'acheminer tous les appels éligibles à la présélection émis depuis le numéro de ligne transmis à France Télécom.

Par ailleurs, un opérateur présélectionnable donné et France Télécom peuvent, d'un commun accord, prévoir des dispositions particulières pour leurs échanges afin de sécuriser davantage la procédure.

France Télécom accuse réception des demandes auprès de l'opérateur longue distance, par voie électronique.

France Télécom notifie, le plus tôt possible, à l'opérateur les rejets éventuels et leur cause précise. Un rejet ne peut intervenir que pour l'un des motifs suivants :

- le numéro de ligne donné correspond à un publiphone ou n'est pas attribué ;
- l'opérateur longue distance n'est pas interconnecté sur la zone considérée ;
- le numéro de ligne correspond à une ligne temporaire ;
- la ligne dépend d'un commutateur qui n'est pas encore ouvert à la sélection du transporteur.

Dès la mise en œuvre effective de la présélection, France Télécom en informe sans délai l'opérateur concerné par voie électronique. France Télécom s'engage à notifier l'activation de la présélection dans un délai moyen de 24 heures et un délai maximal de 48 heures.

## **2.2. Modification d'une présélection**

Lorsque l'abonné décide d'abandonner l'opérateur présélectionné, deux procédures sont possibles :

1. Le client s'adresse à l'opérateur présélectionné et résilie son abonnement en présélection. L'opérateur informe l'EGP de l'annulation de la présélection suivant la même procédure que pour une demande de présélection.
2. Le client s'adresse directement à un autre opérateur pour bénéficier de ses services. Dans ce cas, il est nécessaire que l'opérateur en question dispose de la preuve de la demande du client :
  - preuve écrite dans le cas de France Télécom conformément au 1.8. ;
  - mandat dans les autres cas conformément au 1.2..

Dans les deux cas, il semble nécessaire que France Télécom informe l'opérateur cédant (anciennement présélectionné) de la modification de présélection du client concerné.



France Télécom a indiqué ne pas avoir prévu cette procédure lors de la conception de son système d'information, et ne pas être en mesure de l'introduire pour le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Afin de ne pas retarder la mise en œuvre de la présélection, il semble préférable de débiter sans cette procédure. Il est toutefois nécessaire que France Télécom la mette en place le plus rapidement possible, et au plus tard trois mois après le 1<sup>er</sup> janvier 2000.

### **2.3. Modification de ligne**

Pour toute modification de ligne n'affectant pas le numéro de ligne, la présélection est reconduite par France Télécom.

Lorsque le numéro de ligne est modifié, France Télécom informe sans délai l'opérateur concerné du nouveau numéro de ligne. L'opérateur concerné doit reformuler la demande d'activation de présélection auprès de France Télécom, sans qu'un nouveau mandat soit nécessaire.

Dans les deux cas, l'opérateur présélectionné informe le client que la présélection est reconduite.