

**Contribution de Verizon France
en réponse à la consultation publique lancée par
l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques 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**

1. Introduction

Verizon France qui opère sous le nom commercial Verizon Business remercie l'Autorité d'avoir lancé cette consultation publique qui consacre les longs travaux engagés sous son égide depuis environ deux ans, auxquels Verizon France a activement participé.

Les nouvelles dispositions dont l'Autorité propose la mise en œuvre en matière de portabilité des numéros fixes, dans l'objectif global d'assurer un meilleur fonctionnement du secteur et de renforcer la qualité de service dans ce domaine, viennent justifier la création récente de l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes dont Verizon France est membre fondateur aux côtés de huit autres opérateurs, démontrant l'adhésion des principaux acteurs du secteur aux objectifs ambitieux fixés par l'Autorité, et leur engagement à cet égard.

2. Réponses aux questions posées par l'Autorité dans le document mis en consultation publique

Q.1 : remarques concernant la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement et ses modalités de mise en œuvre

Verizon France approuve le principe de devoir fournir gratuitement à la clientèle l'information relative à la durée minimale d'engagement restante au titre de tout contrat en cours, mais estime pour ce qui concerne la clientèle non résidentielle que les modalités de mise à disposition de cette information doivent être laissées à la discrétion de l'opérateur en ne lui imposant tout au plus qu'un délai de réponse raisonnable. En effet Verizon France note que les achats des entreprises s'inscrivent dans des cycles de décision qui ne nécessitent pas l'accessibilité immédiate à ce type d'information et estime que le passage par un service commercial n'est en aucune façon rédhibitoire. Verizon France préfère offrir à sa clientèle

un accueil commercial de qualité et personnalisé, plutôt que d'engager des ressources dans le développement d'interfaces web d'un intérêt tout relatif.

Q.2 : remarques concernant la mise à disposition d'information relative à l'identification de l'installation et ses modalités de mise en œuvre

Verizon France approuve le principe d'une obligation de mise à disposition gratuite des informations relatives à l'identification de l'installation, du client, communicables au client directement ou au nouvel opérateur qu'il aura mandaté à cet effet le cas échéant. Cela étant, pour ce qui concerne la clientèle non résidentielle et pour les mêmes raisons que celles évoquées en réponse à la question 1, Verizon France n'est pas favorable à l'instauration d'une nouvelle obligation qui contraindrait les opérateurs à développer une interface informatique d'accès à ces informations sans passage par leur service clients.

Q.3 : 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

Verizon France approuve les critères d'éligibilité énoncés par l'Autorité, y compris dans le cas particulier des numéros SVA.

Q.4 : 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

Verizon France estime louable le souhait de l'Autorité que soit mis en place à terme un dispositif de nature à limiter les cas de « portabilité à tort » pour les consommateurs dans le domaine du fixe.

Cependant, n'adressant pas cette clientèle, Verizon France n'est pas en mesure de proposer des solutions en ce sens, mais croit néanmoins pouvoir indiquer que le dispositif RIO mis en œuvre dans le domaine du mobile n'est manifestement pas transposable au fixe.

En tout état de cause, Verizon France considère, pour ce qui concerne la clientèle entreprise qu'elle adresse, que la mise à disposition d'informations relatives à l'identification de l'installation du client telle qu'évoquée à la question 2 ci-dessus constitue en soi une réponse satisfaisante à l'objectif d'éviter les « portabilités à tort », de sorte qu'elle ne juge pas nécessaire d'imaginer d'autres dispositions à cet effet.

Q.5 : 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 entreprise

S'adressant exclusivement au marché non résidentiel, et plus précisément au marché des grandes entreprises, Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer sur les délais de mise en œuvre de la portabilité et l'information relative à la date et à l'heure du portage des abonnés résidentiels. En particulier Verizon France ne pratique pas le dégroupage avec portabilité longuement évoqué par l'Autorité.

En ce qui concerne la portabilité pour la clientèle entreprise, Verizon France partage la description et l'analyse de l'Autorité. Dans ce cas de figure le respect d'une durée d'interruption de service de quatre heures au maximum est probablement moins problématique que dans les autres cas, du fait du traitement manuel « sur mesure » des opérations de migration des services et de portabilité, du moins pour ce qui concerne d'une part les appels sortants, et d'autre part les appels entrants en provenance du réseau de l'opérateur donneur et de l'opérateur attributaire du ou des numéros portés. En effet l'acheminement des appels entrant en provenance de réseaux d'opérateurs tiers sera tributaire d'autres éléments évoqués plus loin dans les réponses au questionnaire.

Q.6 : 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

Cf. question 5 ci-dessus

Q.7 : autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions de l'Autorité en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés

Verizon France approuve l'analyse de l'Autorité ainsi que ses propositions en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés.

Q.8 : commentaires concernant la description des opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité

Verizon France approuve la description présentée par l'Autorité, tout en signalant que le cas très particulier où la demande porte sur un numéro SVA impliquant un opérateur donneur étranger aurait peut-être mérité d'être évoqué.

Verizon France se trouve en effet parfois confrontée à ce cas de figure, par exemple dans le contexte de la portabilité d'un numéro libre appel français utilisé pour la fourniture d'un service « *international freephone* » souscrit par une entreprise auprès d'un opérateur étranger. Pour offrir ce type de service, consistant à fournir à l'entreprise cliente un ensemble de numéros libre appel au départ de différents pays, permettant à ses propres clients de l'appeler gratuitement depuis ceux-ci, l'opérateur étranger est souvent amené à souscrire des numéros libre appel auprès de partenaires opérateurs dans chacun des pays visés.

Dans une telle situation, la description des acteurs proposée par l'Autorité reste parfaitement applicable : l'opérateur étranger fournisseur du service est opérateur commercial donneur, et son partenaire fournisseur du numéro local est pour sa part opérateur technique donneur, le

plus souvent également opérateur attributaire. Mais en termes d'échanges inter-opérateurs ce scénario mérite une attention particulière (cf. réponse à la question 9 ci-dessous).

Q.9 : 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

Verizon France approuve les principes énoncés par l'Autorité en matière de guichet unique et de mise en place d'un processus commun aux opérateurs concernés, avec standardisation du protocole d'échange. Verizon France rappelle à ce propos que l'APNF pourra jouer un rôle crucial en ce sens, et proposera notamment à ses membres un service optionnel dit « commutateur de messages » permettant d'automatiser les échanges de portabilité deux à deux entre opérateurs qui le souhaiteront, selon le même protocole que celui en vigueur pour les échanges avec France Télécom (FOP).

Verizon France souhaite toutefois revenir sur le cas particulier évoqué en réponse à la question 8 ci-dessus, relatif aux demandes de portabilité impliquant un opérateur commercial donneur étranger. Ce cas de figure peut poser problème du fait qu'il sort du cadre strictement national, et que le sujet de la « fourniture » de numéros SVA par un opérateur français à un opérateur étranger, pour revente en l'état ou dans une offre packagée (*international freephone* par exemple) semble échapper à toute réglementation spécifique. Entre opérateurs français, une telle « fourniture » pourrait être qualifiée de « mise à disposition » au sens de la décision n°05-1084 de l'Autorité. Mais d'un opérateur français à un opérateur étranger, il pourrait ne s'agir que d'une simple fourniture de SVA, avec une véritable interrogation sur l'identité du bénéficiaire du droit à portabilité du numéro SVA : en droit français le titulaire du numéro est *a priori* l'opérateur étranger souscripteur du service, ce qui fait également de lui le bénéficiaire du droit à portabilité du numéro, en lieu et place du client final.

Aussi serait-il souhaitable que l'Autorité précise un certain nombre de règles applicables à la « fourniture » de numéros SVA par un opérateur français à un opérateur étranger sur le marché de gros, c'est-à-dire pour revente aux clients de ce dernier. Il conviendrait notamment de prévoir un droit à portabilité pour le client final, et de préciser les modalités d'échanges inter-opérateurs applicables dans ces circonstances où le principe du guichet unique ne peut être imposé à l'opérateur donneur.

Q.10 : commentaires concernant les modalités d'échanges entre les opérateurs relatifs à l'identification de l'installation dans le cas d'un abonné grand public et dans le cas d'un abonné entreprise

Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer sur le cas des abonnés grand public, clientèle qu'elle n'adresse pas.

Dans le cas des entreprises, Verizon France estime que les échanges destinés au recueil par l'opérateur receveur de toute l'information relative à l'identification de l'installation sous la forme notamment « *d'une liste exhaustive des numéros fixes qui lui ont été affectés* »

devraient s'effectuer dans les conditions évoquées plus haut en réponse à la question 2, en dehors du processus de traitement des commandes de portage.

Les informations nécessaires au traitement de la demande doivent naturellement être validées par les acteurs concernés, et ceci fait partie intégrante du processus de traitement de la demande. Mais il n'y a pas lieu de prévoir dans le cadre de ce traitement une remontée systématique et exhaustive des données de l'opérateur donneur relative à l'installation concernée. En cas de rejet de la demande par l'opérateur pour cause de non-conformité des données, l'opérateur receveur pourra solliciter du donneur les données d'identification de l'installation, puis émettre une nouvelle demande.

Q.11 : commentaires concernant la modalité de la portabilité partielle concernant un abonné entreprise

La portabilité partielle répond à une demande exprimée par certaines entreprises, mais comme l'ont montré les expérimentations conduites en 2008, et comme le souligne l'Autorité, elle se caractérise par un niveau de complexité particulièrement élevé de sorte que sa mise en œuvre nécessite une organisation en mode projet associant intimement les opérateurs concernés, et peut entraîner des délais de réalisation plus longs qu'une portabilité complète. Verizon France estime que le nombre de portabilités partielles devrait rester marginal, et considère par conséquent que leur traitement en mode projet reste le mieux approprié, à moins que la pratique ne démontre le contraire après une période d'observation suffisante, auquel cas de nouvelles dispositions pourraient être envisagées.

Q.12 : 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

Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer sur le cas des abonnés grand public, clientèle qu'elle n'adresse pas.

Q.13 : 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

Verizon France approuve les délais envisagés par l'Autorité.

Q.14 : 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

Verizon France approuve les modalités de validation ainsi que les délais envisagés par l'Autorité.

Q.15 : commentaires concernant la durée maximale d'interruption de service, ainsi que ses modalités de mise en vigueur

Comme Verizon France l'a déjà été indiqué en réponse à la question 5 pour la clientèle entreprise, le respect d'une durée maximum d'interruption de service de 4 heures ne devrait pas poser de problème particulier s'agissant de l'émission d'appels sortants, et de la réception d'appels entrants en provenance du réseau de l'opérateur donneur et de l'opérateur attributaire du ou des numéros portés, et ce particulièrement dans le cas des offres de service aux entreprises basées sur un support physique distinct de celui de l'offre précédente.

Cependant, le respect de ce délai maximum de 4 heures d'interruption de service pour la réception des appels entrants en provenance des réseaux d'opérateurs tiers pratiquant le routage direct des appels vers numéros portés pourrait s'avérer difficile à tenir si le triplet OPD-OPA-OPR ne respectait pas scrupuleusement la date et l'heure prévues et annoncées du portage. En d'autres termes les OBL non impliqués dans la réalisation de la portabilité doivent pouvoir compter sur un point de départ du délai de 4 heures suffisamment fiable. Ce point est abordé plus loin dans le questionnaire (questions 17 et 18).

Q.16 : autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions de l'Autorité en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs

Néant.

Q.17 : 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

Verizon France approuve les dispositions envisagées par l'Autorité, qui sont de nature à mettre un terme notamment aux problèmes d'acheminement d'appels entrants qui affectent presque systématiquement pendant 24 à 48 heures les entreprises ayant bénéficié d'une portabilité subséquente.

De fait, c'est pour permettre aux opérateurs de répondre à ces nouvelles exigences que l'APNF a été fondée, en se donnant pour mission principale de mettre en œuvre et exploiter un Système d'Information Commun fournissant à ses membres les services requis à cet effet. Verizon France de même que les autres opérateurs fondateurs de l'APNF ne peut donc que saluer les propositions de l'Autorité et encourager les autres opérateurs à rejoindre l'APNF afin d'atteindre l'objectif fixé d'une meilleure qualité d'acheminement des appels vers numéros portés.

Il convient cependant d'insister sur un point critique : la seule mise à disposition d'informations relatives à la mise en œuvre de la portabilité de numéros fixes par l'opérateur receveur ne sera pas suffisante pour atteindre cet objectif si les annonces effectuées ne sont

pas scrupuleusement respectées par des opérateurs impliqués dans la réalisation des opérations de portage.

Q.18 : 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

Dans le prolongement de la réponse à la question précédente, Verizon France approuve les dispositions envisagées par l'Autorité, tout en insistant à nouveau sur le point que le respect d'un délai maximum d'interruption de service de 4 heures par les opérateurs tiers pratiquant le routage direct des appels vers numéros portés est strictement conditionné au respect des annonces effectuées par l'opérateur receveur.

Le risque inévitable de dérapage de certaines opérations de portage pourrait donc conduire les opérateurs tiers adeptes du routage direct à recourir temporairement au routage indirect via le réseau de l'opérateur attributaire, jusqu'à confirmation par l'opérateur receveur de la réalisation du portage, de façon à ne pas faillir à une obligation de résultat. Mais cela serait contraire au souhait de l'Autorité qui entend au contraire favoriser une généralisation du routage direct (cf. question 19). Une alternative consisterait à assouplir l'obligation de résultat évoquée, par exemple en prévoyant sa levée lorsque les opérateurs impliqués dans les opérations de portage n'ont pas respecté les délais annoncés. Mais cela pourrait aller à l'encontre de l'objectif d'une qualité d'acheminement optimale des appels vers les numéros considérés.

Q.19 : 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

Verizon France comprend l'inquiétude de l'Autorité devant l'absence de solution technique en cas de disparition d'un opérateur attributaire ou de restitution de ressources en numérotation par un opérateur attributaire, et ce d'autant plus qu'il existe effectivement sur le marché un grand nombre d'opérateurs attributaires. Pour autant, la généralisation du routage direct n'est pas la seule réponse possible à cette situation. Par exemple, un dispositif de reprise des tranches orphelines par un ou plusieurs opérateurs candidats pourrait être élaboré à cet effet avec le concours des services de l'Autorité.

Verizon France juge toutefois plus préoccupante la question du non respect des annonces de portage et son impact en terme de qualité d'acheminement des appels vers les numéros concernés, contre lequel seul le recours temporaire au routage indirect via le réseau de l'opérateur attributaire constitue une réponse efficace.

Verizon France partage donc la proposition de l'Autorité de réaliser un bilan du développement du routage indirect à l'issue d'une période d'observation de deux ans suivant l'entrée en vigueur des nouvelles obligations relatives à l'acheminement des numéros portés, mais sans préjuger de la décision qui pourrait être alors prise de généraliser ou non le routage direct.

Q.20 : autres commentaires éventuels concernant les réflexions de l'Autorité relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés

En tant que membre fondateur de l'APNF aux côtés de huit autres opérateurs, Verizon France ne peut que confirmer l'objectif de cette association d'offrir à ses adhérents les moyens de répondre aux nouvelles obligations qui naîtront des dispositions présentées dans le document mis en consultation publique par l'Autorité, et ce dans des conditions transparentes et non discriminatoires permettant l'exercice d'une concurrence loyale entre les opérateurs fixes.

Q.21 : 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

Verizon France renvoie l'Autorité aux différents points évoqués dans les réponses aux questions précédentes.

Q.22 : propositions éventuelles de modification des articles du projet de dispositif, présenté en annexe

Néant.