



**Réponse de Free SAS à la consultation
publique 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 initiée
par l'Autorité de régulation
des communications électroniques et
des postes
(23 février - 23 mars 2009)**

Face à l'évolution du marché qui voit les cas de portabilité subséquente se développer, les processus initiaux basés sur des échanges bilatéraux entre opérateur donneur et opérateur receveur et adaptés par la suite pour tenir compte des impératifs de production du dégroupage, ont montré leurs limites. Il est alors apparu nécessaire de définir des processus automatisés et communs à l'ensemble des opérateurs.

A cet effet a été constituée une entité commune aux opérateurs majeurs (c'est à dire concentrant 99% des demandes de portabilité) ayant pour objectif de mettre en place une base commune pour gérer les informations et processus afférents à la portabilité fixe, aussi bien pour la mise en œuvre de la portabilité fixe que pour l'optimisation du routage direct. Free figure au rang des membres fondateurs de cette entité qui a vocation à s'ouvrir à l'ensemble des autres opérateurs.

Afin d'accompagner cette évolution majeure, l'Autorité souhaite améliorer le dispositif issu des obligations définies en 2004 en envisageant deux séries d'obligations visant à améliorer les processus de portabilité des numéros fixes d'une part, et assurer la bonne qualité des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles d'autre part.



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

A la lumière de l'expérience acquise par Free sur le marché résidentiel, l'analyse et les préconisations développées par l'Autorité dans sa consultation publique sur les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et l'acheminement des numéros portes appellent de la part de Free les observations suivantes.

1. OBSERVATIONS LIMINAIRES

A titre liminaire, Free tient à rappeler l'importance de prendre en compte les spécificités propres à l'accès au service de communications électroniques proposé par les opérateurs fixes, dans la mesure où la portabilité du numéro fixe n'a pas de sens pour le consommateur sans l'activation, le cas échéant après construction, préalable et coordonné du support de son nouvel opérateur.

Sans remettre en cause la légitimité des délais prévus par les obligations que compte imposer l'Autorité, Free souhaite attirer toutefois l'attention de cette dernière et des pouvoirs publics sur la nécessité de prendre en compte les spécificités inhérentes à la construction des accès. Contrairement au mobile où la construction de l'accès est par essence quasi-instantanée, le service téléphonique fixe est intimement lié à l'existence préalable d'un accès. Il s'agit d'opérations matérielles pouvant difficilement être automatisées parce que nécessitant l'intervention humaine, et susceptibles d'être conditionnées à des éléments extérieurs aux opérateurs. Si la réactivation d'accès préexistants peut s'effectuer dans des délais compatibles avec le délai prévu pour la mise en œuvre de la portabilité fixe, la construction de nouveaux accès peut prendre plusieurs semaines lorsqu'elle nécessite des opérations de génie civil ou de dessaturation des adductions et dessertes internes qui ne peuvent avoir lieu qu'à l'issue d'autorisations aux délais d'instructions qui ne sont pas du ressort des opérateurs.

Une prise en compte à la lettre du délai de 10 jours par les pouvoirs publics conduira les opérateurs preneurs à mettre en œuvre la portabilité sans attendre que l'accès support des services soit construit, ce qui aboutira par conséquent à l'effet inverse de celui escompté, à savoir une perte de joignabilité de l'abonné final. Dans certaines situations, l'impératif de joignabilité de l'abonné final doit primer sur le délai de mise en œuvre prévu par les textes, et commande de prévoir une certaine souplesse dans l'application du dispositif envisagé.

Au demeurant, l'Autorité dans son analyse considère *« que le délai d'interruption de service de l'abonné lors de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service de communications électroniques avec conservation du numéro doit être strictement limité, dans la mesure où elle réduit la capacité de l'abonné à émettre et à recevoir des communications depuis et à destination de son numéro. »*



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

Toutefois, ce principe ne semble pas avoir été pleinement pris en compte dans le dispositif de la décision envisagé.

Dès lors, le dispositif de la décision de l'Autorité gagnerait à être complété pour prendre en compte ces situations qui sont loin d'être marginal, puisque sur le marché résidentiel qui concentre à ce jour plus de 90% des demandes de portabilité, sur les supports boucle locale cuivre les constructions d'accès représentent désormais une part significative du dégroupage (avec des délais moyens supérieurs aux 10 jours pour la portabilité), et les constructions de supports optiques peuvent être soumis à des autorisations dont les délais d'instructions excèdent de très loin le délai maximum prévu pour la portabilité.

C'est ainsi qu'il doit être explicitement précisé que le délai de 10 jours doit s'entendre sous réserve de l'effectivité de la construction préalable de l'accès.

D'une manière générale, les délais doivent s'entendre autant que possible en tant qu'heures ou jours ouvrés, et nécessitent de prendre en compte des contraintes d'exploitations aussi variées qu'il existe d'opérateurs et de technologies d'accès (service téléphonique exploité en commutation TDM, ou directement au niveau des équipements d'accès...). C'est ainsi que dans une configuration où le service téléphonique peut être exploité directement au niveau des équipements d'accès, les délais de dissémination des informations de configuration de ces équipements d'accès peuvent prendre jusqu'à 48h. Dès lors, il semble nécessaire de préciser que le délai maximal d'interruption de service de quatre heures envisagé par l'Autorité ne puisse concerner, en tant qu'obligation de résultat, que l'opérateur receveur et l'opérateur donneur.

Enfin, il conviendra par ailleurs de s'interroger sur les conséquences, dans le cadre des offres composites qui, rappelons-le constituent le support privilégié des demandes de portabilité, de la mise en œuvre par les opérateurs des décisions de l'autorité prévue dans le cadre du projet de loi « Création et Internet », notamment en zones non dégroupées, dans la mesure où les mesures de suspension des accès qui seront prescrites par cette autorité s'accompagneront d'une interdiction pour les abonnés concernés de souscrire à une offre chez un autre opérateur durant un délai allant de plusieurs mois à un an, et donc une impossibilité de faire jouer leur droit à la portabilité durant cette période.



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

**2. Q.1 : SUR LA MISE A DISPOSITION DE L'INFORMATION
RELATIVE A LA DUREE D'ENGAGEMENT ET SES MODALITES DE
MISE EN OEUVRE**

Les éléments publiés par la DGCCRF dans le cadre des baromètres sur les plaintes des consommateurs établissent que les principales causes d'insatisfaction des abonnés vis à vis des prestations facturées par les opérateurs découlent le plus souvent d'une information incomplète sur des paramètres tels que la durée ou l'étendue de l'engagement restante.

Dès lors, pour s'assurer d'une bonne perception par les abonnés du droit à la portabilité et de ses conséquences sur les contrats en cours, il apparaît nécessaire d'informer, dans la mesure du possible, les abonnés de la durée d'engagement restante, ou du montant des frais susceptible d'être facturés à l'issue d'une fin de contrat. Au demeurant, ces éléments s'inscrivent en phase avec les prescriptions découlant de la loi n°2008-003 du 3 janvier 2008.

Sous réserve qu'elle puisse s'effectuer de façon optimale, c'est à dire automatisée ou en ligne via l'espace client sur Internet, un Serveur Vocal Interactif ou un échange de SMS, ou à chaque échéance de facturation via une mention figurant sur la facture, la fourniture de cette information a naturellement vocation à être sans frais pour l'abonné.

**3. Q.2 : SUR LA MISE A DISPOSITION D'INFORMATION RELATIVE A
L'IDENTIFICATION DE L'INSTALLATION ET SES MODALITES DE
MISE EN ŒUVRE.**

L'information relative à l'identification de l'installation est essentielle pour permettre aux opérateurs de fiabiliser le traitement des demandes de portabilité d'une part, et des réponses aux réquisitions judiciaires d'autres part.

Free estime nécessaire la fourniture de l'information, autant que possible sous forme normée (Rivoli ou Fantoir), à l'abonné, cette information pouvant être délivrée de façon automatisée ou en ligne via l'espace client en ligne, un Serveur Vocal Interactif ou une mention figurant sur la facture.

Dans la mesure où la pratique inter-opérateurs a établi le caractère peu dissuasif des pénalités, il ne semble pas souhaitable à ce stade, sauf implication forte de l'Autorité suivie d'effets concrets, de prévoir la fourniture de cette information par le biais de l'opérateur receveur.



**4. Q.3 : SUR LES CRITERES D'ELIGIBILITE D'UNE DEMANDE DE
PORTABILITE ET NOTAMMENT LE CAS PARTICULIER DES
DEMANDES RELATIVES A DES NUMEROS DE SERVICES A VALEUR
AJOUTEE.**

Comme le rappelle l'Autorité, si la portabilité du numéro fixe est un droit pour l'abonné, sa mise en œuvre doit toutefois répondre à un certain nombre de conditions.

C'est ainsi qu'il est utile de rappeler que la portabilité ne peut concerner que des numéros actifs au niveau commercial et qui, pour ce qui concerne les numéros géographiques, ne s'accompagnent pas d'un changement de ZNE. En effet, parmi les plaintes relevées par les associations de consommateurs figurent des cas d'abonnés se plaignant d'un refus de portabilité dans le cadre d'un déménagement en dehors de la ZNE de rattachement de leur numéro d'origine. Enfin, la portabilité ne peut pleinement jouer que sur des accès à technologie comparables : c'est ainsi qu'au même titre on ne peut porter un numéro fixe sur une offre mobile, il reste à ce stade délicat de porter un numéro non géographique sur un accès RTC.

En effet, par construction les accès établis sur réseau commuté de l'opérateur historique ne peuvent être associés qu'à des numéros géographiques. Dans ce cas, la portabilité d'un numéro non-géographique ne peut jouer qu'en tant qu'alias pour les appels entrants dans la mesure où l'accès est obligatoirement associé à un numéro géographique. L'inverse est également vrai pour les cas où l'abonné dans le cadre de son changement d'opérateur passe d'un accès RTC vers un accès VLB.

Comme l'expose l'Autorité dans son analyse, le respect des règles de gestion du plan national de numérotation est donc essentiel pour s'assurer de la mise en œuvre de la portabilité. C'est ainsi qu'une demande de portabilité vers un accès identifié par un numéro interpersonnel concernant un numéro ou un service qui ne présenterait pas ces caractéristiques peut tout à fait être considérée comme non raisonnable par un opérateur, qui ne peut donc être tenu de mettre en œuvre une demande qui s'inscrit en violation des règles de gestion du plan nationale de numérotation.

Par ailleurs, dans la mesure où les numéros fixes, qui en tant qu'élément du domaine public ne peuvent faire l'objet d'un droit de propriété quelconque, aussi bien des opérateurs que des abonnés finals, désignent à ce stade un point de terminaison de l'installation, le droit à la portabilité ne peut être revendiqué que par le titulaire de l'abonnement afférent au point de terminaison. Dès lors, comme l'expose l'Autorité dans son analyse, l'opérateur receveur a donc toute légitimité pour vérifier si la demande de portabilité émane bien du titulaire de



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

l'abonnement correspondant au point de terminaison identifié par le ou les numéro(s) objet de la demande de portabilité.

La portabilité ne peut donc concerner qu'un numéro actif au niveau commercial, et ne faisait pas l'objet d'une demande de portabilité en cours de traitement dans la mesure où le processus ne peut gérer les demandes que de manière séquentielle compte tenu des nombreuses interactions entre opérateur donneur, opérateur receveur, opérateur attributaire et les opérateurs tiers.

Concernant les cas justifiant le rejet de demande de portabilité, un numéro un numéro peut être suspendu sur prescription des autorités judiciaires ou administratives.

Il conviendra par ailleurs de s'interroger sur les conséquences, dans le cadre des offres composites qui, rappelons-le constituent le support privilégié des demandes de portabilité, de la mise en œuvre par les opérateurs des décisions de l'autorité prévue dans le cadre du projet de loi « Création et Internet », notamment en zones non dégroupées, dans la mesure où les mesures de suspension des accès qui seront prescrites par cette autorité s'accompagneront d'une interdiction pour les abonnés concernés de souscrire à une offre chez un autre opérateur durant un délai allant de plusieurs mois à un an, et donc une impossibilité de faire jouer leur droit à la portabilité durant cette période.

De même, dans certains cas, les autorités administratives ou judiciaires peuvent prescrire aux opérateurs de maintenir autant que possible un abonné sur leur réseau. Dans de pareils cas, le rejet de demandes de portabilité doit être légitime.

**5. Q.4 : SUR L'OPPORTUNITE DE LA MISE EN PLACE A TERME D'UN
RELEVÉ D'IDENTITE OPERATEUR (RIO) ASSOCIE AUX NUMEROS
FIXES, NOTAMMENT EN CE QUI CONCERNE SON PRINCIPE, SON
CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE ET SES MODALITES DE MISE A
DISPOSITION AUPRES DES ABONNES.**

L'expérience du marché de masse grand-public avec le dégroupage d'accès initialement en provenance exclusive de l'opérateur historique et désormais avec une part significative en provenance d'opérateurs tiers a mis en évidence la problématique de l'inadéquation du numéro correspondant au service téléphonique en tant que clé d'identification d'un abonné dans un contexte multi-opérateurs et multi-services.

En effet, il apparaît nécessaire de décorréliser la clé d'identification d'un abonné d'un service téléphonique fixe de la désignation du support de ce service. Dans



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

cette perspective, à l'instar de ce qui a été fait sur le marché mobile, le relevé d'identité opérateur (RIO) apparaît comme un élément déterminant pour optimiser et fiabiliser à terme les processus mis en œuvre dans le cadre de la portabilité.

Toutefois sa mise en œuvre est relativement complexe, eu égard aux problématiques de données personnelles sur lesquelles la CNIL est très vigilante, et ne pourra avoir lieu qu'à l'issue des échéances prévues par l'Autorité, le cas échéant dans le cadre d'une mise à jour par l'Autorité des modalités opérationnelles de mise en œuvre de la portabilité.

**6. Q.5 : SUR L'ANALYSE DE L'AUTORITE EN CE QUI CONCERNE LES
DELAIS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE ET
L'INFORMATION DE L'ABONNE RELATIVE A LA DATE ET L'HEURE
DU PORTAGE, NOTAMMENT EN CE QUI CONCERNE LES ABONNES
ENTREPRISE.**

**Q.6 : SUR L'ANALYSE DE L'AUTORITE RELATIVE A LA
SYNCHRONISATION ENTRE L'ETABLISSEMENT DU SERVICE PAR
L'OPERATEUR RECEVEUR ET LE PORTAGE DU NUMERO.**

Comme exposé précédemment, il appartient de prendre en compte les spécificités propres à l'accès au service de communications électroniques proposé par les opérateurs fixes, dans la mesure où la portabilité du numéro fixe n'a pas de sens pour le consommateur sans l'activation, le cas échéant après construction, préalable et coordonné du support de son nouvel opérateur.

Contrairement au mobile où la construction de l'accès est par essence quasi-instantanée, le service téléphonique fixe est intimement lié à l'existence préalable d'un accès. Il s'agit d'opérations matérielles pouvant difficilement être automatisées parce que nécessitant l'intervention humaine, et susceptibles d'être conditionnées à des éléments extérieurs aux opérateurs. Si la réactivation d'accès préexistants peut s'effectuer dans des délais compatibles avec le délai prévu pour la mise en œuvre de la portabilité fixe, la construction de nouveaux accès peut prendre plusieurs semaines lorsqu'elle nécessite des opérations de génie civil ou de dessaturation des adductions et dessertes internes qui ne peuvent avoir lieu qu'à l'issue d'autorisations aux délais d'instructions qui ne sont pas du ressort des opérateurs.

Si l'objectif de synchronisation de la portabilité sur l'établissement de l'accès support du service téléphonique est on ne peut plus légitime, il convient toutefois de rester réaliste sur l'obligation d'informer l'abonné sur la date et l'heure du



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

portage lorsque la construction de l'accès est réalisé par un tiers à l'opérateur du service téléphonique. En effet, alors que les processus afférents au service téléphonique tels que la portabilité reposent sur des processus informatisés permettant d'optimiser les délais de mise en œuvre, et de s'engager sur ces deniers, la construction d'accès reste par nature une opération matérielle nécessitant la coordination de plusieurs intervenants dont les délais peuvent dépasser les délais envisagés par l'Autorité dans son analyse.

En effet, en dépit des demandes répétées des opérateurs alternatifs depuis plus de 5 ans, l'Autorité a jusqu'à présent choisi de ne pas imposer à l'opérateur historique une obligation d'informations sur ne serait-ce qu'un créneau de réalisation de la construction des accès dégroupés. Dans ces conditions, les opérateurs preneurs pourront difficilement informer leurs abonnés demandant à bénéficier de la portabilité sur la date et l'heure de réalisation de cette portabilité.

Dès lors, l'obligation d'information de l'abonné par l'opérateur receveur sur la date et l'heure du portage ne peut avoir lieu qu'une fois l'accès établi, et ne saurait être considéré comme un engagement devant être pris lors de la souscription ou de l'acceptation de la demande de portabilité.

Concernant le délai d'interruption de service, l'Autorité dans son analyse considère « *que le délai d'interruption de service de l'abonné lors de la mise en œuvre de sa nouvelle offre de service de communications électroniques avec conservation du numéro doit être strictement limité, dans la mesure où elle réduit la capacité de l'abonné à émettre et à recevoir des communications depuis et à destination de son numéro.* »

Free estime que cet impératif de joignabilité doit primer sur le délai de 10 jours, notamment lorsque la mise en œuvre de la portabilité doit nécessiter au préalable la construction de l'accès support.

Ce cas de figure est loin d'être marginal, puisque sur le marché résidentiel qui concentre à ce jour plus de 90% des demandes de portabilité, sur les supports boucle locale cuivre les constructions d'accès représentent désormais une part significative du dégroupage (avec des délais moyens supérieurs aux 10 jours pour la portabilité), et les constructions de supports optiques peuvent être soumis à des autorisations dont les délais d'instructions excèdent de très loin le délai maximum prévu pour la portabilité.

C'est ainsi qu'il doit être explicitement précisé que le délai de quatre heures doit s'entendre en tant qu'heures ouvrées et sous réserve de l'effectivité de la construction préalable de l'accès.



**7. Q.7 : SUR L'ANALYSE ET LES PROPOSITIONS DE L'AUTORITE EN
TERMES DE PROCESSUS DE PORTABILITE DES NUMEROS FIXES DU
POINT DE VUE DES ABONNES.**

Les propositions de l'Autorité sur les modalités d'annulation de la demande de portabilité par l'abonné, qui ne peut être traitée que par l'opérateur receveur, peuvent être en contradiction avec les préconisations qu'elle a développées en matière de changements de lignes non sollicités.

Dans ce cas de figure, l'Autorité a en effet estimé que la responsabilité du guichet unique de rétablissement des accès devait incomber à l'opérateur écrasé, et non à l'opérateur écraseur.

Dans le cas, si on s'en tient à l'analyse formulée par l'Autorité, l'opérateur écrasé devra donc procéder au rétablissement de l'accès mais renvoyer son abonné sur l'opérateur écraseur pour le traitement de l'annulation de la portabilité.

C'est pourquoi le dispositif de la décision envisagée par l'Autorité gagnerait à être complété pour tenir compte des spécificités propres à ce cas de figure.

**8. Q.8 : SUR LA DESCRIPTION DES OPERATEURS CONCERNES PAR
LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE PORTABILITE.**

**Q.9 : SUR LES ECHANGES ENTRE LES OPERATEURS RELATIFS AU
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE PORTABILITE DES NUMEROS
FIXES ET NOTAMMENT, LA MISE A DISPOSITION DES
COORDONNEES DU GUICHET UNIQUE OPERATEUR.**

Une meilleure efficacité du processus de mise en œuvre de la portabilité résidera dans la mise en commun de ressources et informations jusqu'à présent échangées de façon bilatérale entre opérateur receveur et opérateur donneur.

En effet, à l'instar de ce qui a pu se rencontrer dans le mobile, la portabilité n'a réellement décollé qu'à l'issue de la mise sur pied d'une entité commune chargée de centraliser les informations et répartir les demandes de mise en œuvre de portabilité.

C'est avec cet objectif que la communauté des opérateurs a constitué en début d'année 2009 une entité commune, l'APNF, chargée de définir et mettre en œuvre un système d'information et des processus communs afin de centraliser et



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

distribuer les demandes de portabilité d'une part, et fournir les informations nécessaires au routage direct d'autre part. La mise en service de la base est prévue dans le courant janvier 2010.

Cette entité, qui a regroupé à ce jour les opérateurs majeurs du marché de la portabilité, a vocation à s'ouvrir à tout opérateur étant amené à mettre en œuvre des demandes portabilité, ou à la recherche d'informations nécessaires pour l'optimisation de ses acheminements.

Dans cette attente, les opérateurs ont d'ores et déjà commencé à converger en matière d'harmonisation des procédures, interfaces techniques et structure d'informations échangées pour le traitement des demandes de portabilité. C'est ainsi que la plupart des opérateurs se sont calés *de facto* sur le format initialement défini par l'opérateur historique pour les échanges d'informations.

Free note avec grand intérêt que l'Autorité considère que la signature d'une convention spécifique n'est pas une étape obligée pour le traitement de demandes de portabilité entre deux opérateurs donnés, dès lors que ces derniers ont convergés sur des spécifications techniques en termes d'interfaces d'échanges et structure de fichiers communs.

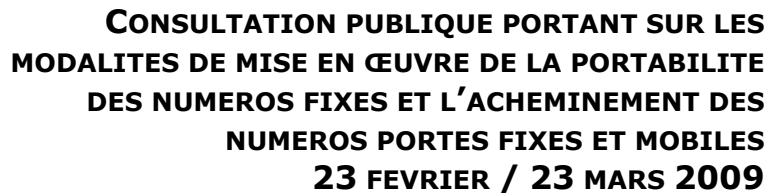
Au demeurant il s'agit du mode opératoire retenu par Free pour le traitement des demandes de mise en œuvre de portabilité émanant d'opérateurs tiers, qui s'effectue ainsi via la mise à disposition de Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) sans nécessiter pour autant la signature préalable d'une convention spécifique.

A cette fin, Free tient à la disposition de l'Autorité et des opérateurs susceptibles de demander des opérations de portabilité les coordonnées d'un guichet unique, point d'entrée pour les opérateurs justifiant d'un intérêt à la mise en œuvre de la portabilité (en l'occurrence disposant de préfixes de renvoi).

En situation cible, c'est à dire une fois la base commune gérée par l'APNF en service, la mise en œuvre des obligations envisagées par l'Autorité sera déléguée à cette dernière par les opérateurs ayant contractualisés avec l'APNF.

**9. Q.10 : SUR LES MODALITES D'ECHANGES ENTRE LES
OPERATEURS RELATIFS A L'IDENTIFICATION DE L'INSTALLATION
DANS LE CAS D'UN ABONNE GRAND PUBLIC ET DANS LE CAS D'UN
ABONNE ENTREPRISE.**

Dans la pratique, les échanges bilatéraux entre opérateurs s'inspirent largement du protocole initialement défini par l'opérateur historique. C'est ainsi que les



```
code_operateur;date_demande;PORT;2.0
PORT;DEMPORT;;0ZAPQMCDU_a_porter#commutateur_renvoy;<identifiant_interco>;<
reference_interne_ORT>;;;date_heure_activation_portabilite;H0;;;;;<nom_pre
nom_client>;<libelle_voie_adresse_client>;<code_rivoli_adresse_client>;<num
ero_dans_voie_adresse_client>;;;;;;<code_insee_adresse_client>;<code_posta
l_adresse_client>;<commune_adresse_client>;<nom_prenom_contact_client>;<tel
_contact_client>;<nom_contact_ORT>;<tel_contact_ORT>;;PS;N;;;;;;;;;;;;;;;;;
```

- **code_opérateur** = code ARCEP correspondant à l'opérateur demandeur
- **Date_demande** = date de la demande de portabilité, exprimée sous la forme AAAMMJJ
- **0ZAPQMCDU_a_porter** = numéro fixe à porter
- **commutateur_renvoi** = code du commutateur de renvoi de l'opérateur vers qui rediriger le trafic porté
- **identifiant_interco** = code Free correspondant à l'opérateur demandeur
- **reference_interne_ORT** = référence interne à l'opérateur demandeur correspondant à la demande de portabilité considérée
- **date_heure_activation_portabilite** = le cas échéant date et heure de mise en service de la portabilité (exprimée sous la forme AAAAMMJJHHMM)
- **tel_contact_client** = le cas échéant numéro de contact du client porté, exprimé sous la forme 0ZABPQMCDU
- **tel_contact_ORT** = numéro de contact du guichet unique portabilité de l'opérateur demandeur, exprimé sous la forme 0ZABPOMCDU

On voit donc que l'identification de l'installation s'effectue à ce stade faute de RIO sur l'adresse physique, cette adresse devant être exprimée en format RIVOLI (ou FANTOIR) pour fiabiliser les échanges autour d'un format commun.



**10. Q.11 : LES PARTIES INTERESSEES SONT INVITEES A FAIRE
PART DE LEURS COMMENTAIRES CONCERNANT LA MODALITE DE
LA PORTABILITE PARTIELLE CONCERNANT UN ABONNE
ENTREPRISE.**

Cette question n'appelle pas d'observations particulières de Free dans la mesure où elle n'intervient à ce jour exclusivement sur le marché grand public.

**11. Q.12 : SUR LA CAPACITE DES OPERATEURS A TRAITER UNE
DEMANDE DE PORTABILITE PARTIELLE D'UN ABONNE GRAND
PUBLIC, EN TANT QU'OPERATEUR DONNEUR ET EN TANT
QU'OPERATEUR RECEVEUR, MAIS EGALEMENT LEUR CAPACITE A
CONSERVER PLUSIEURS NUMEROS POUR UN MEME ABONNE
GRAND PUBLIC.**

A ce jour les échanges bilatéraux entre opérateurs ne permettent pas de traiter efficacement les demandes de portabilité couvrant une partie des numéros attribués sur une même installation.

Dans la mesure où les déclinaisons de services sur un même accès (ligne téléphonique principale, fax, lignes téléphoniques secondaires...) sont appelées à se développer sur les accès multiservices afin de répondre aux attentes des abonnés, la capacité à gérer les demandes de portabilité partielle a été intégrée en amont dans la rédaction du cahier des charges devant présider à la mise en œuvre de la base commune gérée par l'APNF.

**12. Q.13 : SUR LES DELAIS LIES A LA TRANSMISSION PAR
L'OPERATEUR RECEVEUR AUX OPERATEURS CONCERNES DES
INFORMATIONS NECESSAIRES AU TRAITEMENT DE LA DEMANDE,
EN CE QUI CONCERNE UN ABONNE GRAND PUBLIC ET UN ABONNE
ENTREPRISE.**

Les délais envisagés par l'Autorité dans son projet de décision n'appellent pas d'objections particulières de la part de Free, dès lors qu'il s'agit de délais ouverts et que l'abonné ait transmis au préalable l'ensemble des éléments nécessaires.



**13. Q.14 : SUR LES MODALITES DE VALIDATION DE LA
DEMANDE DE PORTABILITE PAR L'OPERATEUR DONNEUR,
NOTAMMENT EN CE QUI CONCERNE LES DELAIS DE
TRANSMISSION DE LA REPONSE POUR UN ABONNE GRAND PUBLIC
ET POUR UN ABONNE ENTREPRISE.**

Les délais envisagées par l'Autorité dans son projet de décision n'appellent pas d'objections particulières de la part de Free, dès lors qu'il s'agit de délais ouverts et que la demande de portabilité est formulée par l'opérateur preneur dans un format exploitable sur la base d'informations normées telles que définies ci-dessus.

**14. Q.15 : SUR LA DUREE MAXIMALE D'INTERRUPTION DE
SERVICE, AINSI QUE SES MODALITES DE MISE EN VIGUEUR.**

Cette question renvoie aux éléments développés en réponse à la question 6.

**15. Q.16 : SUR L'ANALYSE ET LES PROPOSITIONS DE
L'AUTORITE EN TERMES DE PROCESSUS DE PORTABILITE DES
NUMEROS FIXES DU POINT DE VUE DES OPERATEURS.**

Les principes définis par l'Autorité sur cette problématique apparaissent légitimes et raisonnables, ils n'appellent donc pas d'observations particulières.

**16. Q.17 : SUR LA MISE A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR
RECEVEUR DES INFORMATIONS RELATIVES A L'ACHEMINEMENT
DES NUMEROS PORTES AINSI QUE LES DELAIS ASSOCIES ET SES
MODALITES DE MISE EN VIGUEUR.**

Dans la mesure où la proportion de numéros portés est conséquente, les opérateurs fixes sont naturellement incités à mettre en place des acheminements efficaces pour éviter les transit inutiles, surchargeant les faisceaux d'interconnexion et grevant les coûts d'acheminement.

L'optimisation des acheminements de trafic vers les numéros portés, initialement effectuée de façon partielle par la mise à disposition par l'opérateur attributaire des informations de portabilité sortante, nécessite la mise en commun des informations de portabilité entrante par les opérateurs receveurs, dans la mesure



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

où ces derniers détiennent au final l'information pertinente, à savoir l'effectivité du portage.

Dans un contexte d'efficacité, Free estime nécessaire que la mise en œuvre puisse être déléguée par les opérateurs receveurs à des tiers, en l'occurrence via une entité commune à l'instar de ce qui est prévu via l'APNF. Compte tenu des périodes de « gel réseau » imposées chez la plupart des opérateurs en fin d'année, la mise en service de la base est prévue courant janvier 2010 : dans ces conditions, il serait opportun que la décision de l'Autorité en tienne compte.

**17. Q.18 : SUR LA QUALITE DE SERVICE RELATIVE A
L'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES, NOTAMMENT EN CE QUI
CONCERNE LES DELAIS ASSOCIES ET SES MODALITES DE MISE EN
VIGUEUR.**

Les opérateurs majeurs, écoulant à l'heure chargée plusieurs millions d'appels, sont naturellement incités à mettre en place des acheminements efficaces pour garantir aux appels vers les numéros portés une qualité de service similaire aux appels vers les numéros non portés.

En effet, une mauvaise qualité de service sur les numéros non portés est source de congestion inutile et potentiellement dangereuse pour le réseau (effet « boule de neige »), d'insatisfaction clientèle et donc d'engorgement des centres d'appels.

Une bonne qualité de service pour les appels vers les numéros portés repose donc sur la connaissance par l'opérateur départ de l'opérateur receveur d'un numéro donné. Dans un contexte multi-opérateurs, et avec le développement des cas de portabilité subséquente, la mise en commun des informations de routage par la mise en service de processus d'échanges et bases d'information commune devient nécessaire. C'est à cet objectif que travaille l'APNF.

**18. Q.19 : SUR LES REFLEXIONS DE L'AUTORITE RELATIVE A
LA GENERALISATION A LONG TERME DU ROUTAGE DIRECT A
DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES.**

Comme exposé précédemment, dans la mesure où la proportion de numéros portés est conséquente, les opérateurs majeurs sont naturellement incités à opter pour le routage direct.



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

La généralisation du routage direct à l'ensemble des opérateurs reste toutefois conditionnés à l'accès de ces derniers aux informations de portabilités diffusées notamment par les opérateurs receveurs. C'est pour optimiser les modalités de diffusion de ces informations en les rendant accessibles au plus grand nombre possible que la base commune gérée par l'APNF a naturellement vocation à être accessible à l'ensemble des opérateurs. Cet objectif est de nature à envisager une levée à terme de l'obligation de routage indirect.

Il conviendra toutefois de prévoir une période transitoire d'au moins 18 mois dans la mesure où tous les opérateurs non-fondateurs de l'APNF ne seront pas prêts en même temps.

**19. Q.20 : SUR LES REFLEXIONS DE L'AUTORITE RELATIVE A
L'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES
NUMEROS PORTES.**

En tant que membre fondateur de l'APNF, Free est très attachée à ce que les prestations envisagées respectent des principes aussi essentiels que la non-discrimination, la stimulation de la concurrence et l'efficacité des investissements se traduisant par des modalités tarifaires orientées autant que possible vers les coûts.

Free note que l'Autorité dispose statutairement d'un siège d'observateur au sein du Conseil d'Administration de l'APNF, ce qui lui permettra de s'assurer de bon respect par cette dernière et la communauté des opérateurs des prescriptions envisagées au titre du projet de décision soumise à consultation.

**20. Q.21 : SUGGESTIONS EVENTUELLES, RELATIVES A DES
ASPECTS QUI NECESSITERAIENT D'ETRE PRECISES, RELATIFS A
LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES ET/OU L'ACHEMINEMENT
DES COMMUNICATIONS A DESTINATION DES NUMEROS PORTES
FIXES ET MOBILES.**

Free estime que le dispositif envisagé par l'Autorité constitue un socle solide d'obligations raisonnablement appropriées aux enjeux inhérents à la portabilité. Afin de tenir compte des impératifs en matière de délais d'entrée en vigueur des dispositions envisagées, il est apparu nécessaire de décorrélérer les principales obligations des évolutions nécessaires pour optimiser les processus, telles que la mise en place d'un RIO.



**CONSULTATION PUBLIQUE PORTANT SUR LES
MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE
DES NUMEROS FIXES ET L'ACHEMINEMENT DES
NUMEROS PORTES FIXES ET MOBILES
23 FEVRIER / 23 MARS 2009**

En fonction de l'état d'avancements des réflexions initiées, il apparaît nécessaire d'envisager la possibilité pour l'Autorité de mettre à jour le dispositif en fonctions des éléments qui se dégageront à l'issue des consultations.

**21. Q.22 : PROPOSITIONS EVENTUELLES DE MODIFICATION
DES ARTICLES DU PROJET DE DISPOSITIF, PRESENTE EN ANNEXE.**

Dans le prolongement des observations formulées, Free invite l'Autorité à modifier sa décision sur les points suivants.

D'une manière générales, les délais envisagés doivent s'entendre en délais ouvrés.

L'article 6 doit par conséquent s'entendre en jours ouvrés, et préciser sous réserve que l'accès support du service téléphonique soit construit ou actif.

Les articles 8 et 14 doit tenir compte de la date prévisible d'entrée en service de la base commune pour ne pas faire supporter inutilement des investissements inefficaces aux opérateurs. Dès lors, il conviendrait de remplacer dans l'article 8 III et l'article 14 II la date du 1^{er} janvier 2010 par le 1^{er} février 2010.

Le délai de quatre heures de l'article 9 doit s'entendre en heures ouvrées.