



## **Réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP concernant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes de conservation des numéros fixe en métropole.**

30 septembre 2011

SFR se réjouit du lancement par l'Autorité des travaux visant à préciser les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du processus de conservation des numéros fixes.

Comme l'indique l'Autorité, « *la portabilité du numéro est un élément moteur du choix du consommateur et du jeu effectif de la concurrence dans un environnement concurrentiel des télécommunications* »<sup>1</sup>, or, il existe à ce jour, un écart considérable entre les tarifs fixés unilatéralement par France Telecom et imposés aux opérateurs alternatifs dans le cadre de la portabilité des numéros fixes, et les tarifs appliqués dans le cadre de la portabilité mobile, suite à la décision du 27 mai 2008 de l'Autorité.

Ainsi, à cette date, le tarif moyen imposé par France Télécom aux opérateurs alternatifs est environ six fois supérieur à une demande de portage d'un numéro mobile dont le plafond a été fixé par l'Autorité à 0,50 €.

En effet, depuis le 27 mai 2008, le plafond tarifaire de la portabilité d'un numéro mobile a été fixé par l'ARCEP, dans sa décision n°2008-0513, à 0,50 € par demande. L'Autorité a alors décidé d'appliquer une approche fondée sur les « *coûts incrémentaux occasionnés par chaque demande de portage* ».

Les principes posés par cette décision sont transposables aux tarifs de la portabilité fixe dans le respect d'un traitement non discriminatoire des opérateurs et du principe de neutralité technologique conformément aux dispositions de l'article L32-1, II, 9° et 13° du code des postes et communications électroniques (CPCE).

---

<sup>1</sup> Considérant 40 de la directive 2002/22/CE « service universel » du 7 mars 2002.



Question n°1 : Avez-vous des remarques concernant les étapes du processus nominal de conservation du numéro fixe ?

SFR n'a pas de remarque particulière et confirme la pertinence des différentes étapes de la portabilité présentées par l'ARCEP.

Question n°2 : Avez-vous des remarques concernant les typologies de processus décrites ci-dessus ? Complétez si besoin.

SFR confirme effectivement que les demandes de conservations du numéro fixe peuvent se classer en quatre groupes tels qu'énoncés par l'Autorité :

- Portabilité grand public avec commande d'accès,
- Portabilité grand public sans commande d'accès (portabilité sèche),
- Portabilité de numéros entreprises avec fiabilisation,
- Portabilité de numéros entreprises sans fiabilisation.

Question n°3 : Avez-vous des remarques concernant les typologies de coûts existants et les modes de recouvrement selon le rôle de l'opérateur dans le processus de conservation du numéro fixe ?

Si SFR confirme que la fourniture du service de conservation du numéro occasionne bien des coûts de systèmes d'information, des coûts de réseau et des coûts commerciaux, il est à noter que tous ces coûts ne sont pas pertinents et ne sont pas à recouvrer par l'opérateur donneur.

SFR confirme que les coûts pertinents de la portabilité peuvent être recouverts par les opérateurs via trois voies :

- Auprès de l'abonné via un tarif pour le service offert de conservation du numéro ;
- Auprès des autres opérateurs ;
- Auprès de l'ensemble de ses propres clients à travers son activité de détail.

L'approche de l'ARCEP permettant à l'opérateur receveur de recouvrer ses coûts à travers son activité générale nous semble raisonnable.

En ce qui concerne l'opérateur donneur, SFR approuve la possibilité de recourir à l'un des trois modes de recouvrement des coûts à condition que le second (recouvrement auprès de l'opérateur preneur) soit strictement orienté vers les coûts pertinents encourus.



Question n°4 : Partagez-vous les principes retenus dans l'évaluation des modalités de comptabilisation des coûts de conservation du numéro fixe ?

SFR partage totalement les principes retenus par l'Autorité pour l'évaluation des modalités de comptabilisation des coûts de conservation du numéro fixe.

Question n°5 : Avez-vous des remarques concernant les modalités de recouvrement retenues des coûts fixes et des coûts variables ?

SFR confirme l'existence des trois méthodes de comptabilisation des coûts :

- En coûts directs et variables parfois aussi appelée « coût marginal » ;
- En coût incrémental – i.e. intégrant une partie des coûts fixes induits par la prestation de conservation de numéro, lorsque l'incrément considéré est le service dans sa globalité ;
- En coûts complets permettant la prise en compte de l'intégralité des coûts de l'opérateur.

Tout comme l'Autorité, SFR estime que dans le cadre de la conservation du numéro, seuls les coûts directs et variables doivent être recouverts par l'opérateur donneur auprès de l'opérateur receveur. Le reste des coûts encourus par l'opérateur donneur doivent être recouverts auprès de l'ensemble de ses autres clients à qui il offre le service de conservation du numéro.

Question n°6 : Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur ?

SFR confirme que les coûts directs et variables de l'opérateur donneur pour une portabilité grand public sont inexistant dans la mesure où la portabilité du numéro est associée à une commande d'accès.

Dans le cas d'une portabilité grand public « sèche », SFR confirme que le processus peut être automatisé. Dans cette mesure, la notion d'efficacité implique que les coûts soient nuls.

SFR souscrit à l'analyse de l'Autorité concernant les coûts des opérations de « fiabilisation », de l'appel de synchronisation et du retour arrière que l'opérateur donneur pourra recouvrer à travers un tarif spécifique et optionnel.



Question n°7 : En tant qu'opérateur receveur, dans quel(s) cas de figure (famille de processus notamment) sollicitez-vous une prestation de retour arrière auprès des opérateurs donneur et attributaire (le cas échéant) ? Quelle est la part de ces demandes dans le volume total de portabilité entrante à votre réseau ? A quel coût moyen vous est-t-il facturé et par quel opérateur (donneur et/ou attributaire – le cas échéant –) ?

SFR estime que le pourcentage des demandes de retour arrière faites à France Telecom par rapport à l'ensemble de ses demandes de portabilité entreprises est de l'ordre de [confidentiel].

Question n°8 : Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire ?

SFR souscrit au fait que l'opérateur attributaire ne recouvre ses coûts d'un appel de synchronisation que lorsque l'option est demandée par l'opérateur receveur dans le cas d'une portabilité subséquente de numéros entreprises.

Question n°8bis : Actuellement, la prestation de préfixage réalisée par l'opérateur attributaire pour les appels vers les numéros SVA portés est facturée à l'opérateur receveur contrairement aux appels vers les numéros interpersonnels portés, pour lesquels le préfixage est facturé à l'opérateur appelant. Que pensez-vous de l'hypothèse de basculer, dès janvier 2012, cette facturation sur l'opérateur appelant afin d'inciter les opérateurs à mettre en place un routage direct à destination de ces numéros ?

SFR est tout à fait favorable à cette modification du sens de la facturation du préfixage de portabilité des numéros SVA de l'opérateur preneur à l'opérateur départ de l'appel.

En effet, faire peser la prestation de préfixage du numéro SVA porté sur l'opérateur preneur conduit à pénaliser les opérateurs ayant un volume de trafic important entravant ainsi le développement de la concurrence sur le marché des numéros spéciaux. De plus, le routage direct est possible depuis janvier 2010 dans la mesure où l'APNF publie une liste des numéros SVA portés.

Ainsi un opérateur qui n'effectuera pas de routage direct du numéro vers l'opérateur SVA preneur se verra facturer la majoration portabilité et sera donc incité à router directement et correctement le trafic.

Dans cette logique SFR a fait part à l'opérateur historique, dès novembre 2010, de son projet de modification de ses conditions d'interconnexion afin d'appliquer la Majoration Portabilité SVA à l'opérateur de boucle locale.



Question n°9 : Quels coûts directs variables identifiez-vous en cas de processus manuel du fait de l'opérateur receveur ?

Il ne saurait être question, dans le cadre d'une modélisation des coûts de France Télécom, de faire supporter à un opérateur ayant mis en place, de manière quasi-totale, les processus efficaces identifiés par l'Autorité, les inefficacités inhérentes à l'opérateur historique dans sa relation avec des opérateurs tiers.

En effet, la plupart des échanges entre SFR et France Télécom sont informatisés et automatisés.

Si l'on excepte les traitements manuels liés aux demandes par mail/fax particulièrement marginaux, les traitements manuels auxquels fait référence l'opérateur historique sont relatifs aux opérations de fiabilisation.

S'agissant de ces actions de fiabilisation, dont le rôle est d'identifier tous les numéros rattachés à la tête de compte objet de la demande de portabilité, il convient de remarquer que l'ensemble de ces actions sont également menées dans le cadre d'une résiliation sèche (c'est-à-dire sans demande de portabilité).

En conséquence, ces actions ne sont pas induites directement par la demande de portabilité. Les coûts afférents ne peuvent dès lors pas être considérés comme incrémentaux à la demande de portabilité, et ne doivent pas être retenus dans l'assiette des coûts à recouvrer par l'Opérateur Donneur.

Question n°10 : Selon vous, les coûts directs variables sont-ils liés au nombre de séquence de numéros à porter indépendamment de la taille des séquences de numéros ?

Il convient de raisonner en terme de demande de portabilité et non pas de nombre de numéros portés : soit la demande porte sur un numéro isolé, soit elle porte sur une séquence de numéros, et une seule demande peut porter sur plusieurs séquences de numéros.

Question n°11 : Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation sur le marché entreprise ?

D'après notre expérience, la durée moyenne d'un traitement manuel d'une demande de fiabilisation ne saurait excéder 10 minutes.



Question n°12 : Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'un appel téléphonique lors d'une conservation du numéro sur le marché entreprise ?

La durée moyenne d'un traitement manuel d'un appel téléphonique pour une opération de synchronisation ne saurait excéder 5 minutes.

Question n°13 : Quel est le coût horaire moyen d'un technicien en charge des opérations de conservation du numéro sur le marché entreprise ?

Le coût jour moyen d'un technicien en charge des opérations de conservation du numéro est de [confidentiel]. Le coût horaire est donc de [confidentiel].

Ce coût est celui d'un prestataire externe affecté à temps plein au traitement des portabilités sortantes et entrantes.

Question n°14 : Quel plafond tarifaire estimez-vous raisonnable pour les coûts directement liés à une demande de conservation dans le cas du processus nominal, sur le marché résidentiel ?

Compte tenu des principes présentés par l'Autorité dans son document de consultation, l'opérateur donneur n'encourt pas de coûts directs et variables lors de la mise en œuvre de la conservation du numéro pour le marché résidentiel.

En conséquence, le tarif lié à cette prestation devrait être nul.

En tout état de cause, il ne saurait en aucun cas excéder 22 centimes d'euros si l'on se réfère à une modélisation Bottom Up. SFR a réalisé une telle modélisation et la fera parvenir à l'Autorité.

Question 15 : Avez-vous des remarques concernant le projet de dispositif ?

SFR n'a pas de remarque complémentaire sur ce projet de dispositif.

\* \* \*