

**Synthèse des contributions à la consultation  
publique concernant les méthodes de  
comptabilisation, de recouvrement et de tarification  
des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles  
en métropole**

---

*Consultation menée du 6 décembre novembre 2007 au 11 janvier 2008*

## **Préambule**

Le présent document vise à présenter la synthèse des contributions reçues par l'Autorité dans le cadre de la consultation publique sur le projet de décision précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles, lancée le 6 décembre 2007.

La portabilité du numéro offre la possibilité à tout client d'un service de communications électroniques de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro.

Les modifications intervenues dans le cadre du nouveau processus de conservation des numéros mobiles sont nombreuses et se caractérisent plus particulièrement par un rôle désormais prédominant de l'opérateur receveur (OPR) dans l'ensemble du processus.

Pour mémoire, suite à la mise en œuvre de l'ancien processus de portabilité des numéros mobiles (« PNM v1 »), les opérateurs mobiles métropolitains avaient déterminé, de manière transitoire, un tarif de portage d'un montant de 15,2 euros, payable par l'opérateur receveur auprès de l'opérateur donneur et de l'opérateur attributaire. Ce tarif était le résultat né d'un consensus entre opérateurs mobiles sous l'égide de l'Autorité.

Dans le cadre de l'ouverture de la nouvelle fonctionnalité de conservation des numéros mobiles (« PNM v2 »), il est apparu que dans de nombreux cas les opérateurs mobiles n'ont pas réussi à finaliser les modalités financières des contrats d'interconnexion relatives à la conservation des numéros. Il s'est avéré notamment que les opérateurs n'ont pas réussi à s'accorder sur les prestations devant être prises en compte pour la détermination du tarif payable par l'opérateur receveur à l'opérateur donneur au titre du nouveau processus de conservation des numéros mobiles.

L'Autorité a donc estimé nécessaire de préciser les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du nouveau processus de conservation des numéros mobiles mis en œuvre par les opérateurs mobiles.

L'Autorité a recueilli 14 réponses à cette consultation publique :

- 12 opérateurs mobiles métropolitains : Auchan Telecom, Bouygues Telecom, Carrefour Mobile, Coriolis Telecom, Debitel, Mobisud, Neuf Cegetel, Orange France, SFR, Télé2 Mobile, Transatel, Virgin Mobile ;
- une association de consommateurs : l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) ;
- une association d'opérateurs mobiles : Alternative Mobile<sup>1</sup>.

L'Autorité a formulé cette synthèse en deux parties distinctes que sont :

- I. Synthèse générale**
- II. Détails des réponses des acteurs**

---

<sup>1</sup> L'association Alternative Mobile représente les opérateurs suivants : Auchan Télécom, Breizh Mobile, Carrefour Interactive, Coriolis Télécom, NRJ Mobile, Télé 2 Mobile, Transatel et Virgin Mobile.

## I. SYNTHÈSE GÉNÉRALE

L'Autorité a mis en consultation publique, entre le 6 décembre 2007 et le 11 janvier 2008, un document d'analyse précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles. Dans ce document, l'Autorité propose une typologie des coûts relative à la fonctionnalité de conservation des numéros mobiles et délimite le périmètre des coûts recouvrables lors d'une demande de portabilité nominale aux prestations suivantes :

- la mise à disposition d'information aux abonnés mobiles conformément à la décision n° 06-0381 de l'Autorité, comprenant :
  - un appel d'interrogation du serveur vocal d'information dédié à la portabilité des numéros permettant d'obtenir le RIO de l'abonné, et ;
  - l'envoi d'un SMS à l'abonné mobile ;
- la vérification du caractère éligible de la demande de conservation du numéro et la transmission du résultat à l'opérateur receveur.

L'Autorité a reçu 14 réponses à cette consultation publique, rendues publiques à l'exception des passages couverts par le secret des affaires. Il s'agit des contributions :

- 12 opérateurs mobiles métropolitains : Auchan Telecom, Bouygues Telecom, Carrefour Mobile, Coriolis Telecom, Débitel, Mobisud, Neuf Cegetel, Orange France, SFR, Télé2 Mobile, Transatel, Virgin Mobile ;
- une association d'opérateurs mobiles : Alternative Mobile<sup>2</sup> ;
- une association de consommateurs : l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) ;

Les contributions à cette consultation publique mettent en évidence des divergences entre les opérateurs de réseaux et les opérateurs virtuels. En effet, si, de manière générale, les opérateurs virtuels estiment l'analyse de l'Autorité en accord avec la leur, il en est tout autrement pour les opérateurs de réseaux. Ainsi, de manière très concise, les opérateurs Bouygues Télécom, Orange France et SFR considèrent que l'estimation par l'Autorité du niveau des coûts est en deçà de leurs propres estimations. En outre, ils considèrent que le périmètre des coûts proposé dans le projet de décision ne tient pas compte de divers coûts encourus par l'opérateur donneur (OPD) et également que l'opérateur attributaire (OPA) maintient un rôle qui doit être facturé à l'opérateur receveur (OPR).

## II. RESTITUTION DES REPONSES DES ACTEURS

### *Sur l'estimation du niveau absolu des coûts :*

L'Autorité rappelle en préambule que le projet de décision s'attache à définir le périmètre des coûts qui sont pertinents, à préciser les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles en métropole.

---

<sup>2</sup> L'association Alternative Mobile représente les opérateurs suivants : Auchan Télécom, Breizh Mobile, Carrefour Interactive, Coriolis Télécom, NRJ Mobile, Télé 2 Mobile, Transatel et Virgin Mobile.

La consultation publique invite les opérateurs à se prononcer sur les niveaux de ces coûts pertinents que sont :

- la mise à disposition d'informations aux abonnés mobiles conformément à la décision n° 06-0381 de l'Autorité précitée, comprenant :
  - un appel d'interrogation du serveur vocal d'information dédié à la portabilité des numéros permettant d'obtenir le RIO de l'abonné, et ;
  - l'envoi d'un SMS à l'abonné mobile ;
- la vérification du caractère éligible de la demande de conservation du numéro et la transmission du résultat à l'opérateur receveur.

Dans leurs réponses à la consultation publique, les opérateurs ont indiqué leurs niveaux de coûts de portage. On observe une très forte dichotomie entre les opérateurs de réseaux et les opérateurs virtuels.

Ainsi, Orange France et Bouygues Télécom ont évalué un coût de portage supérieur<sup>3</sup> à celui estimé par l'Autorité en élargissant le périmètre de coûts envisagé par l'Autorité. Quant à SFR, il évalue le coût de portage pour 2008 à « 3,20 € pour la prestation réalisée par l'opérateur donneur ». Ce tarif global permet, selon le même opérateur, d'assurer la « prise en compte de la totalité des coûts supportés par l'opérateur donneur sur l'ensemble du « parcours client » dans le cadre d'une demande de portage ». SFR élargit donc le périmètre des coûts et y inclut notamment des coûts de traitement de la résiliation car selon SFR, en complément des opérations réalisées par l'opérateur receveur doit être pris en compte « le besoin de communication de l'opérateur donneur vers le client pour lui confirmer [...] la date de résiliation ». SFR estime ainsi que « pour garantir la qualité de service clients » les opérateurs doivent « mettre en place des moyens permettant [...] aussi le départ de leurs clients en portage out ».

Sur ce point, l'Autorité tient à souligner que les éléments tels que le traitement de la résiliation relèvent des « tâches habituelles » d'un opérateur pour son client et donc de leur relation contractuelle et commerciale. C'est pourquoi ils ne peuvent être facturés à l'opérateur receveur<sup>4</sup>.

A l'inverse des opérateurs de réseaux, l'opérateur Coriolis considère que le tarif devrait être nul puisqu'il est « favorable au principe du recouvrement intégral des coûts par le biais de l'activité globale des opérateurs, ce principe lui paraissant le plus à même d'assurer l'équité et la qualité de la concurrence notamment entre les acteurs de grande taille et les petits acteurs ou les nouveaux entrants ayant à traiter le même cahier des charges technique ».

De manière générale, les opérateurs virtuels, dans leurs réponses, sont en adéquation avec l'estimation proposée par l'Autorité, à l'instar d'Omer Télécom qui confirme que la « typologie des prestations directement liées à une demande de portage et des coûts engendrés retenus par l'Autorité dans le projet de décision et refacturables par l'opérateur donneur à l'opérateur receveur sont en corrélation avec les éléments de facturation retenus par Omer Télécom en qualité d'opérateur donneur ». Ainsi, Omer Télécom estime le coût total de portage à 31 c€, Transatel l'estime à 25c€.

<sup>3</sup> Niveaux soumis au secret des affaires.

<sup>4</sup> Cf. point sur l'omission de divers coûts encourus par l'OPD à l'occasion du processus PNM v2.

### **Sur le tarif appliqué en PNM v1 (15,2 euros)**

Dans sa réponse à la consultation publique, Orange France s'étonne du niveau des coûts en PNM v2 comparés à celui de la PNM v1 car l'estimation des coûts « *telle que proposée dans le projet de décision de l'ARCEP [qui] conduirait à faire chuter le coût unitaire supporté par l'OPD et facturé à l'OPR, de 12 € en PNM V1 à 0.25 € / 1 € en PNM V2, soit une baisse comprise entre 92% et 98%. »* ».

L'opérateur s'étonne qu'aucune justification ne soit donnée à cette baisse du tarif facturé à l'OPR. L'Autorité rappelle à ce titre que le tarif de la PNM v1 avait été établi de gré à gré entre opérateurs, qu'il n'était pas nécessairement orienté vers les coûts et correspondait à des opérations de traitements beaucoup plus complexes. L'Autorité a mis en évidence que les processus mis en œuvre par les opérateurs dans le cadre du nouveau processus de portabilité des numéros mobiles ne sont en aucune mesure comparables à ceux mis en œuvre lors de la PNM v1, en termes de charge de gestion ou de mise en œuvre par l'opérateur donneur. La baisse déplorée par les opérateurs tels qu'Orange France doit en effet être mise au regard du nouveau processus mis en œuvre par les opérateurs en application du cadre réglementaire profondément modifié par la loi du 9 août 2005, la variation des modalités financières sur deux prestations fondamentalement différentes dans leur approche et leur contenu ne pouvant être retenue comme indice de qualification d'une baisse de tarif.

Orange France indique également que :

« *L'Autorité s'était appuyée sur plusieurs éléments pour évaluer le tarif du portage inter-opérateur en PNM V1:*

- *les évaluations fournies par les opérateurs*
- *un benchmark international des tarifs de portage*
- *la référence du catalogue d'interconnexion de France Telecom*

*Le benchmark faisait apparaître un tarif moyen compris entre 9 et 12 €.*

*Le tarif de portage inscrit au catalogue d'interconnexion de France Télécom était de 15.2 €.*

*Il était alors apparu approprié à l'Autorité de retenir le tarif de France Télécom comme référence pour la fixation, à titre provisoire du 30 juin 2003 au 29 juin 2004, du tarif inter-opérateur de la PNM V1.*

*Les opérateurs avaient donc appliqué le tarif de 15.2 € fixé par l'Autorité, décomposé de la façon suivante :*

- *12 € facturés par l'OPD à l'OPR*
- *3,2 € facturés par l'OPA à l'OPR. »*

L'Autorité souhaite rappeler quelques précisions concernant la détermination de ce tarif PNM v1.

Il s'est agi à l'époque, en 2003, pour l'Autorité de répondre à la demande des opérateurs mobiles, qui avaient une appréciation divergente du montant du tarif du portage. Comme il a été dit à l'occasion de la consultation publique, l'intervention de l'Autorité avait été rendu nécessaire pour éviter tout blocage des relations inter-opérateurs, dans un contexte de lancement de la portabilité des numéros mobiles en métropole.

L'Autorité disposait à l'époque de trois références pour déterminer ce tarif provisoire : des estimations de coûts divergentes présentées par les trois opérateurs mobiles, des éléments de comparaisons internationales et la référence du tarif de la prestation équivalente de France Telecom.

Au regard de ces éléments, il avait été décidé de retenir le tarif inscrit au catalogue d'interconnexion de France Telecom pour la portabilité de numéros fixes (15,20 € HT), seule valeur mise en pratique et ainsi considérée comme suffisamment objective. Ce tarif provisoire devait être utilisé dans l'attente de négociations inter-opérateurs qui devaient débiter le 1<sup>er</sup> janvier 2004. Dans les faits, ce tarif a perduré du fait de l'absence de nouvelles négociations.

L'Autorité souhaite souligner en outre que ce tarif de 15,20 € n'a jamais été identifié comme devant être décomposé en deux parties, l'une rémunérant l'OPD et l'autre l'OPA. De même, le tarif d'interconnexion de France Telecom, pris en compte comme élément de référence au tarif PNM v1, était un tarif payable dans sa globalité à l'OPD, aucune valeur n'étant versée à l'OPA par l'OPR.

Aussi, même si les opérateurs mobiles ont pu déterminer entre eux un tarif de 3,2 € (compris dans le tarif arbitré par l'Autorité) facturé par OPA à l'OPR, l'Autorité ne saurait prendre en compte un tel « état de fait » dans le cadre de son analyse des méthodes de coûts de la PNM v2<sup>5</sup>.

Pour l'ensemble de ces raisons, la comparaison reprise de nombreuses fois par Orange France entre un *tarif*, proposé par l'Autorité à la demande des trois opérateurs mobiles de l'époque sur la base d'une pratique issue de la portabilité fixe, et un *coût* appréhendé selon un cadre réglementaire profondément remanié, est sans pertinence.

### ***Sur l'évolution de la prestation de l'OPD entre PNM v1 et PNM v2***

L'ensemble des MVNO ayant répondu à la consultation publique et notamment par le biais de l'association Alternative Mobile confirme l'analyse de l'Autorité concernant les prestations de l'opérateur donneur. L'opérateur Neuf Cegetel estime ainsi que « *seules la mise à disposition des informations nécessaires à la portabilité, ainsi que la vérification de l'éligibilité des demandes restent à la charge de l'opérateur donneur* ».

A contrario l'opérateur Orange France souligne qu'« *on observe [...] 2 différences de prestations entre les PNM V1 et V2 :*

- *la première : au lieu d'émettre un bon de portage papier indiquant la date de portage et de l'adresser à l'abonné comme prévu en PNM V1, l'OPD en PNM V2 informe le client via un SVI et communique le RIO au client soit par sms, e-mail ou depuis l'espace client sur le web*
- *la deuxième : en PNM V2, l'OPD ne réceptionne plus la demande de portage directement de l'abonné mais la reçoit de l'OPR via le GIE EGP ».*

Ce qui l'amène à conclure que « *la mise en regard des prestations fournies par l'OPD entre la PNM V1 et la PNM V2 permet de conclure qu'il n'apparaît pas de différences majeures qui puissent justifier une baisse de 92 % à 98% du coût de la prestation réalisée par l'OPD.* »

---

<sup>5</sup> De, même, l'affirmation annotée dans la réponse d'Orange France à la consultation publique selon laquelle le tarif PNM v1 payable par l'OPR à l'OPD (12 €) est « (fixé par l'ARCEP) » (page 11 du document) est une vision tronquée et inadéquate. L'Autorité n'ayant arbitré qu'un seul tarif : 15,2 € comme indiqué dans la réponse de cet opérateur.

L'Autorité ne partage pas cette analyse et rappelle que le processus PNM v1 impliquait de la part de l'OPD l'émission et l'envoi au client d'un bon de portage et exigeait systématiquement la réception et le traitement de la demande de portabilité de l'abonné. En PNM v2, les relations entre l'OPD et l'abonné dans le cadre d'une demande de portabilité sont, au contraire, limitées et automatisées par le biais de serveurs automatisés (SVI). Il est nécessaire de noter que la majorité des actions mises à œuvre par l'OPD suite à une demande de portabilité d'un abonné étaient manuelles ou nécessitaient la réalisation de nombreuses prestations :

- réception de la demande papier (ou téléphonique) de la demande du client ;
- information de l'abonné des modalités de mise en œuvre de sa demande ;
- émission du bon de portage (après vérification de l'éligibilité) et calcul des différentes dates nécessaires :
  - i. date de validité du bon de portage ;
  - ii. date de portage, calculée en fonction de la date de réception de la demande et de la date de résiliation du contrat de l'abonné ;
- envoi par courrier du bon de portage à l'abonné ;
- réception de la confirmation de demande de portage éventuellement faite par l'abonné auprès du nouvel opérateur de son choix ;
- confirmation de la réception de la demande à l'OPR et réalisation du portage.

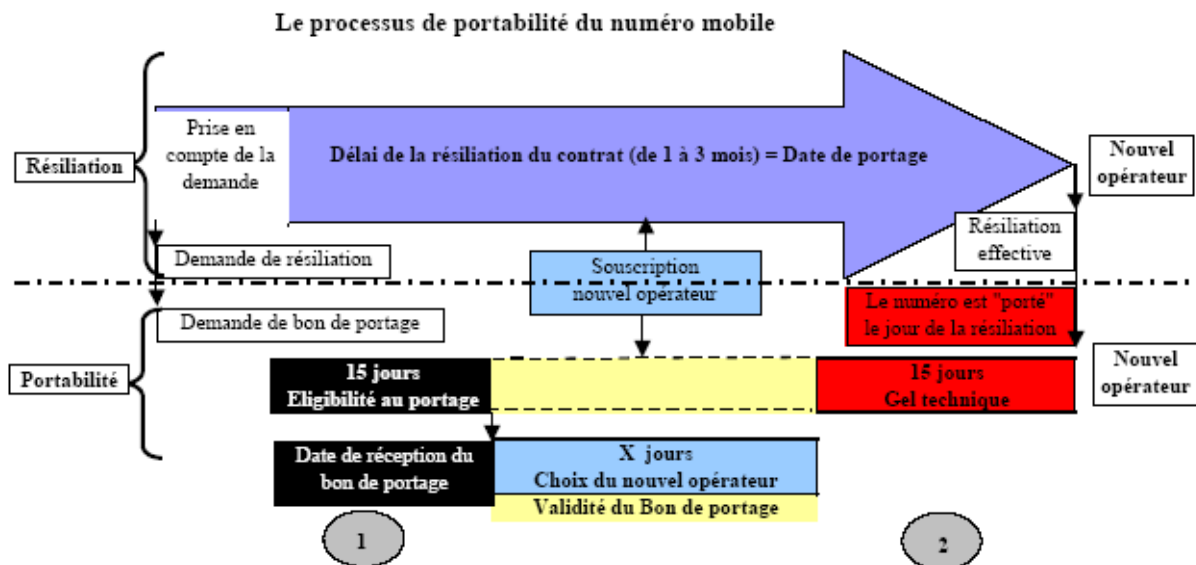


Figure ci-dessus : schéma du processus de portabilité PNM v1 - abonné postpayé<sup>6</sup>

Il est nécessaire de préciser que l'émission d'un bon de portage n'était, au final, prise en compte que lorsque l'abonné présentait celui-ci à un nouvel opérateur pendant sa durée de validité. Ainsi, toutes les demandes faites par les abonnés à l'opérateur donneur ne conduisaient pas à un portage systématique de numéro et les opérations réalisées dans ce cadre étaient ainsi à la charge de l'opérateur donneur, sans rémunération complémentaire de la part de l'opérateur receveur. A contrario, le projet de décision de l'Autorité objet de la consultation publique retient que le tarif de portage s'applique à chaque numéro qui fait

<sup>6</sup> Document ARCEP intitulé : « Consultation publique sur la portabilité des numéros mobiles en métropole (13 octobre 2004 – 13 novembre 2004) ».

l'objet d'une demande de portage adressée par l'opérateur receveur à l'opérateur donneur, et ce indépendamment de la réalisation effective du portage.

Orange France estime également que « *la création en PNM V2 de l'entité GIE EGP assurant l'intermédiation des messages échangés entre les opérateurs et la gestion de l'ensemble des numéros mobiles portés n'a pas permis à l'OPD de faire une économie financière qui conduirait à la baisse du coût supporté par l'OPD estimée par l'Autorité entre 92 % de 98%.*

*Seule une économie marginale relative à la suppression d'un lien réseau a été réalisée. »*

L'Autorité s'interroge sur le point soulevé par Orange France concernant « *l'économie marginale relative à la suppression d'un lien réseau* » dans le cadre de la mise en œuvre du GIE EGP et du nouveau processus de portabilité. En effet, le GIE EGP ayant pour fonction l'intermédiation des échanges de flux de portages entre opérateurs mobiles, son existence permet à chaque opérateur de n'avoir qu'un lien physique avec cette entité. Or, si le GIE EGP n'avait pas été créé, chaque opérateur aurait du créer un lien physique avec chacun des autres opérateurs mobiles, soit 15 liens pour chaque opérateur, au moment de la consultation.

L'Autorité estime également que le GIE EGP a entraîné une réduction conséquente du rôle de l'OPD entre la PNMv1 et la PNMv2.

Enfin, l'Autorité souhaite rappeler que, comme elle l'a indiqué dans sa consultation publique, « *l'objet de ce projet de décision ne traite pas des méthodes de comptabilisation et de recouvrement des coûts des prestations fournies par le « GIE EGP » au titre de la mise en œuvre du système de portabilité des numéros mobiles et pour lesquels, cette entité facture l'opérateur receveur, initiateur des flux d'informations intermédiés par le GIE EGP* ».

Le nouveau processus PNM v2 prévoit ainsi que l'ensemble de l'information de l'abonné et l'ensemble des démarches administratives nécessaires dans le cadre d'une demande de portabilité de numéro mobile soit gérées par l'opérateur receveur, dûment mandaté par l'abonné en ce sens. L'opérateur donneur n'a plus qu'un rôle essentiellement technique :

- de fourniture du RIO nécessaire à la demande de l'abonné,
- de vérification de l'éligibilité de sa demande par le biais d'échanges informatiques avec l'opérateur receveur choisi par l'abonné.

Enfin, comme Orange France l'a souligné, l'opérateur donneur traite de manière automatique les demandes de portage reçues par l'intermédiaire du GIE EGP, lequel facture alors l'émetteur de la demande, à savoir l'opérateur receveur.

Aussi, l'Autorité estime que les changements apportés dans les prestations fournies par l'OPD entre les processus PNM v1 et PNM v2 en application du nouveau cadre légal et réglementaire, sont majeurs, les prestations étant désormais limitées aux suivantes :

« **i-** *réponse à la consultation par l'abonné des informations nécessaires au portage dans le système de l'opérateur donneur. Il s'agit en particulier du Relevé d'Identité Opérateur (« RIO »), transmis grâce à un Serveur Vocal d'Information (« SVI ») et par SMS pour les abonnés grand public, et via un espace client internet ou sur la facture pour les abonnés entreprises ;*

**ii-** *contrôle d'éligibilité de conservation du numéro, lorsqu'une demande est transmise via l'opérateur receveur. Cela consiste à vérifier que le numéro mobile et le « RIO »*



*sont exacts, que le numéro mobile est toujours actif et, enfin, que ce numéro ne fait pas l'objet d'une demande de portabilité en cours (vérification réalisée par le GIE EGP). Une fois ces vérifications effectuées, l'opérateur donneur informe l'opérateur receveur sur l'éligibilité de la demande. En cas d'inéligibilité, il doit en indiquer le motif. »*

*(Extrait du projet de décision soumis à consultation publique)*

Là encore, la comparaison effectuée par l'opérateur entre le tarif retenu par les opérateurs en 2003 et la base de coûts avancée par l'Autorité n'est pas pertinente en tant que telle.

### ***Sur l'omission de divers coûts encourus par l'OPD à l'occasion du processus PNM V2***

SFR indique qu'il convient de prendre en compte « le coût du courrier envoyé au client pour confirmer sa demande de portage out initiée par l'opérateur receveur ». Ce courrier ne faisant pas partie du processus nominal nécessaire à la conservation du numéro, le coût qu'il induit ne saurait être pris en compte. La teneur, imprécise, de ce courrier pouvant avoir davantage trait à la résiliation et à la fin de la relation commerciale qu'à la conservation du numéro, ce courrier semble s'inscrire dans la relation contractuelle normale de l'opérateur avec ses abonnés résiliant, avec ou sans conservation du numéro. Pour ces deux raisons, il n'y a pas lieu de l'inscrire dans le périmètre des coûts recouvrables auprès de l'OPR.

Orange France, Bouygues Télécom et SFR indiquent dans leurs réponses à la consultation publique que l'abonné a toujours la possibilité d'appeler son service client pour diverses raisons : afin d'obtenir son RIO (élément indispensable à toute demande de portage conformément à la décision n°2006-0381) ou encore pour se faire confirmer le bon enregistrement de sa demande, la date de portage, etc. Bouygues Télécom précise que la durée de traitement d'un appel au service clientèle est 8 fois supérieure à la durée d'un appel au SVI.

Orange France ajoute que « dans les faits, si des problèmes ou des interrogations surviennent, le client conserve le réflexe de contacter également le service clients de l'OPD » et qu'en conséquence, « l'OPD est encore directement sollicité par l'abonné ». Orange France a également fourni dans le cadre de sa réponse le pourcentage de demandes de RIO traitées par le service client.

L'Autorité souhaite rappeler que le lancement effectif du nouveau processus de PNM v2 a moins d'un an, et estime donc possible, vu l'ancien processus de portabilité mobile dit de « double guichet » (PNM v1), qu'une partie des clients contacte toujours leur opérateur aux fins de mise en œuvre d'une demande de portabilité. En effet, un délai est nécessaire à l'apprentissage, par l'ensemble des abonnés, du nouveau processus de PNM v2. L'Autorité ne peut donc baser son analyse sur un état de fait non pérenne dans le temps, pour une prestation identique.

Concernant la part des demandes de RIO<sup>7</sup> faites par téléphone par les abonnés grand public auprès du service client de l'OPD, le chiffre fourni par Orange France confirme la position de l'Autorité de se baser sur le principe de processus client nominal, qui implique un appel de l'abonné au serveur vocal d'information mis à sa disposition (cf. décision n°2006-0381 de l'Autorité). L'Autorité souligne que là aussi, la part des RIO fournis par le service client de

<sup>7</sup> SDA : information soumise au « secret des affaires »

l'OPD doit évoluer à la baisse dans le temps avec la prise en compte par les abonnés du nouveau processus PNM v2.

Par ailleurs, il ne peut être exclu que certains abonnés appellent leur opérateur en parfaite connaissance des mécanismes de résiliation avec conservation du numéro, pour signifier une insatisfaction ou se voir proposer des évolutions quant au service ou au terminal souscrits.

Surtout, la démarche en question des abonnés, hors du processus client nominal efficace pour la conservation du numéro, s'inscrit dans la relation contractuelle normale entre l'abonné et son opérateur. Elle ne saurait dès lors faire l'objet d'un ajout au titre de prestation recouvrable auprès d'autres opérateurs, ce d'autant plus qu'elle ne donne pas nécessairement lieu à résiliation avec portage, l'opérateur se voyant octroyer une possibilité privilégiée de reconquête.

Enfin, selon l'opérateur SFR, si « l'objectif d'efficacité économique ne justifie pas plus une évaluation des coûts pertinents sur la base *« des coûts d'un opérateur efficace générique mettant en œuvre le processus nominal de conservation des numéros »*, il n'en demeure pas moins, selon l'opérateur, que « le traitement des cas de portabilité hors « processus nominal » ne traduit aucunement des inefficacités mais la question de particularités plus complexes ne pouvant raisonnablement être automatisées dans le cadre de l'efficacité économique ».

L'Autorité tient à rappeler que l'objectif d'efficacité économique ne s'entend pas comme une simplification réductrice des coûts d'un opérateur mais plutôt comme un ensemble d'éléments de référence des coûts d'un opérateur efficace générique pour une demande de portabilité nominale, à savoir un appel au SVI permettant de connaître le RIO de l'abonné, l'envoi du SMS comprenant le RIO et la vérification de l'éligibilité de la demande.

L'Autorité tient également à souligner que le traitement des cas clients par l'opérateur donneur hors processus nominal de portabilité constitue une relation commerciale entre un opérateur et un client qui souhaite résilier son contrat.

L'Autorité tient enfin à préciser que dans le cadre des accords inter-opérateurs concernant la portabilité des numéros mobiles et notamment les modalités de reversements financiers, il est à la charge des opérateurs de mettre en place des clauses de pénalité fixant des seuils de taux d'erreurs afin de palier aux manquements répétés de l'opérateur receveur.

Par ailleurs, l'opérateur SFR considère dans sa contribution que *« l'opérateur donneur doit pouvoir recouvrer l'ensemble de ses coûts directement ou indirectement induits par le portage sortant de ses clients auprès de l'opérateur receveur »* et rappelle que l'ARCEP, selon l'article D 406-19 IV du CPCE, doit veiller *« à assurer une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru [...] »*. L'opérateur estime que ce coût financier d'investissement n'est pas repris explicitement comme objectif dans le projet de décision limitant ainsi les objectifs aux « trois objectifs précédemment cités que sont : promouvoir l'efficacité économique, favoriser une concurrence durable, optimiser les avantages pour le consommateur ».

A cet égard, l'Autorité reprecise ce point, soulevé par SFR, dans le cadre de sa décision finale.

**Sur les coûts « supportés par l'OPA et recouvrables auprès de l'OPR »**

Orange France indique que « l'Autorité ne s'exprimant pas dans le cadre de la consultation sur le tarif facturé par l'OPA à l'OPR, on peut alors supposer qu'elle le valorise à 0 € ».

Elle souligne également que : « l'opérateur estime que le recouvrement au moyen de la facturation de la prestation de réacheminement du trafic à destination des numéros portés qui pourrait être éventuellement envisagé serait inapproprié dans la mesure où l'inducteur du coût supporté par l'OPA est l'acte de portage lui-même et non pas le réacheminement du trafic.

En conséquence, Orange France estime que le mécanisme de recouvrement des coûts de l'OPA auprès de l'OPR, en vigueur en PNM V1, doit être maintenu dans le cadre de la PNM V2 et précisé par la décision. »

En outre, l'opérateur Bouygues Télécom estime que l'ensemble des coûts supportés par l'opérateur attributaire « doit également pouvoir être recouvré auprès de l'opérateur receveur ». Enfin, SFR fait remarquer que « le projet de décision n'évoque nulle part le rôle de l'opérateur attributaire dont les coûts (Opération de switch le jour du portage notamment doivent pourtant être recouverts par facturation auprès de l'opérateur receveur ».

Dans son projet de décision soumis à consultation publique, l'Autorité rappelle dans son objet que ne sont pas traités « des éventuels surcoûts générés par l'acheminement des appels à destination des numéros mobiles qui ont été portés. En effet, dans le cas du routage indirect, l'opérateur attributaire réalise pour le compte de l'opérateur appelant une prestation spécifique dite de « re-routage » devant permettre le bon acheminement de la communication auprès du réseau de l'opérateur receveur. Cette prestation correspond en pratique à deux opérations distinctes que sont :

- le « préfixage » qui consiste à inclure au numéro appelé porté (06ABPQMCDU) un préfixe de portabilité permettant de connaître l'opérateur vers lequel le numéro a été porté ;
- le « transit » nécessaire à l'acheminement de cet appel auprès de l'opérateur correspondant.

Les règles de comptabilisation et de recouvrement de ces surcoûts d'acheminement pourront, le cas échéant, au vu des modalités de mise en œuvre du routage direct et des évolutions liées en termes de routage indirect, être précisées par une décision ultérieure de l'Autorité ».

De manière plus précise, les coûts de l'opérateur attributaire entrant dans le champ d'application de la décision et pouvant être facturés à l'opérateur receveur et l'opérateur tiers sont :

- les coûts de la mise à jour du registre des numéros portés dont il est l'attributaire (permettant ainsi d'identifier le réseau de l'opérateur receveur) ;
- les coûts de diffusion de l'information mise à jour à la demande d'opérateurs tiers.

Toutefois, ces coûts induits pour l'opérateur attributaire sont légitimes à la condition qu'il s'agisse bien de prestations effectives auprès de l'opérateur receveur et de l'opérateur tiers. En effet, dans la mesure où ces prestations sont effectuées et d'ores et déjà facturées par le GIE EGP pour le compte des opérateurs membres du GIE, il n'est pas opportun de permettre une double facturation. Par ailleurs, les opérateurs doivent veiller, dans le cadre de cette

entité de gestion commune de la portabilité, à ce que les « prestations fournies respectent notamment les principes de reflet des coûts [...] »<sup>8</sup>.

A cet égard, l'Autorité rappelle ce point dans le cadre de sa décision finale.

L'Autorité prend en compte la demande d'Orange France concernant son souhait de voir mentionner de manière explicite le mode de recouvrement relatif aux coûts de réacheminement encourus par l'OPA, dont la prestation à l'heure actuelle n'est pas régulée. Sur ce point, dans sa réponse à la consultation publique, SFR considère que la prestation de « re-routage » d'appels réalisée par l'OPA « n'a pas vocation à être régulée, dans la mesure où il existe plusieurs solutions alternatives pour les opérateurs tiers [...] ». SFR met en évidence le principe du « make or buy » (cf. infra).

Pour rappel, l'Autorité souligne que l'opération technique nécessaire à la mise en place du bon acheminement du trafic à destination des numéros mobiles portés consiste à l'incorporation dans le numéro appelé porté d'un préfixe de routage permettant d'identifier le réseau de l'opérateur receveur. Cette opération a pour seul et unique objet le bon acheminement à destination des appels émis vers les numéros concernés. Il est également nécessaire de noter que selon l'analyse faite par Orange sur ce sujet, chaque portage devrait engendrer un coût pour l'OPA qui serait refacturé auprès de l'OPR. Or, si cette analyse pouvait sembler pertinente au lancement de la portabilité des numéros mobiles en 2003 (où l'ensemble des portages impliquaient une modification des préfixes de routage associés), la multiplication des acteurs sur le marché avec l'apparition des MVNO implique que tous les portages n'engendrent pas une modification des modes d'acheminement associés. En effet, les portages réalisés entre deux MVNO ayant un même opérateur de réseau hôte, ou encore entre un MVNO et son opérateur hôte (portage Intra réseau, c'est-à-dire pour l'ensemble des cas pour lesquels un numéro est porté de ou vers le même OPA technique), n'ont aucun impact sur la mise à jour du préfixe associé et ne justifie donc aucun coût spécifique.

Orange France met en évidence l'utilité dans certains cas de prendre en compte des éléments de comparaison (internationale ou nationale) concernant les prestations facturées au titre des modalités de portabilité des numéros. A titre de comparaison, France Télécom, dans le cadre de la prestation identique en tant qu'OPA pour les numéros portés fixes, n'a jamais recouvert les coûts induits par cette opération par le biais d'une prestation spécifiquement identifiée en tant qu'OPA.

Enfin, l'Autorité souhaite souligner que la prestation de mise à jour du préfixe de portabilité lorsque cette prestation est bien mise en œuvre (portages extra-réseau) par l'OPA est rendue nécessaire dans le cadre du bon acheminement des communications électroniques et les coûts ainsi induits sont bien liés au réacheminement d'appels à destination des numéros portés. Dans le cadre de la mise en œuvre du principe de « make or buy » pour le routage des appels à destination des numéros portés, les coûts induits par le préfixage de l'appel doivent être recouverts par l'activité globale de l'opérateur attributaire et par le biais des prestations facturées aux opérateurs appelants par l'OPA dans le cadre du re-routage des communications électroniques à destination de l'OPR.

---

<sup>8</sup> Cf. article 11 : Modalités d'intervention d'une entité de gestion commune de la portabilité de la décision ARCEP n°06-0381 en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole.

### ***Sur l'utilisation de comparaisons internationales concernant les tarifs de portage inter-opérateurs***

Orange France indique que « *la moyenne du coût de portage pour les pays avec simple guichet est de 11,50 € contre 22 € pour les pays avec double guichet soit un coût divisé par 2. Ce chiffre est néanmoins à considérer avec prudence du fait du faible nombre de pays offrant le double guichet.* »

L'Autorité confirme que les données qui ressortent de telles comparaisons doivent être « *à considérer avec prudence* ».

Conformément à l'article D. 406-19 IV, « [l'ARCEP] *peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables en France ou à l'étranger* ». La comparabilité des tarifs de portage entre pays doit être mise en regard des processus mis en œuvre par les opérateurs, ainsi qu'à la mise en place ou non de décision réglementaire fixant le tarif de portage correspondant. Les informations obtenues par l'Autorité font état d'une très grande hétérogénéité des mécanismes de conservation des numéros dans les autres Etats membres de l'Union européenne, tant sur leurs aspects réglementaires, techniques, que commerciaux. Par ailleurs, la situation de la France passant d'un système de double guichet au système de simple guichet réduit d'autant plus l'intérêt de l'utilisation du benchmark.

Orange rapporte dans sa réponse à la consultation un comparatif des tarifs pratiqués. Outre le fait qu'il soit notablement daté, la fourchette des tarifs rapportés témoigne de l'hétérogénéité en question : de 0€ en Espagne à presque 30€ en Allemagne. Cet écart minore particulièrement l'intérêt et la pertinence des moyennes avancées par Orange France.