

**Réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP sur le projet
de décision précisant les méthodes de comptabilisation, de
recouvrement et de tarification des coûts liés aux demandes
de conservation des numéros mobiles en métropole**

1 - Remarques générales

Ce document présente la réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP concernant son projet de décision précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles.

Ce projet de décision traite des coûts relatifs à la prestation de conservation d'un numéro mobile afin de déterminer un tarif reflétant les coûts correspondants. Il s'agit d'un tarif portant sur une prestation inter-opérateurs et le projet de décision, comme l'indique l'ARCEP elle-même, ne concerne donc pas les prix de détail. Dans ces conditions, le tarif qui sera finalement retenu au terme de cette analyse par l'ARCEP, s'il ne doit pas être de nature à créer de manière « artificielle » une barrière à l'entrée pour les nouveaux entrants, doit également permettre à un opérateur, en tant que donneur et attributaire de numéros mobiles, de recouvrer ses coûts : la tarification inter-opérateurs qui résultera de cette analyse ne doit pas conduire à subventionner certains opérateurs par leurs concurrents.

De façon générale, SFR souhaite plus particulièrement attirer l'attention de l'Autorité sur les points suivants qui sont détaillés par la suite :

- Le projet de décision n'évoque nulle part le rôle de l'opérateur attributaire dont les coûts (opérations de switch le jour du portage notamment) doivent pourtant être recouvrés par facturation auprès de l'opérateur receveur.
- Ce projet de décision écarte indument certains coûts qui, résultant directement de la mise en œuvre du processus de portabilité, ne peuvent être arbitrairement retirés de l'assiette des coûts à recouvrer. En effet, le descriptif des deux « postes » de coûts tel que présenté (transmission des informations nécessaires au portage et contrôle de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro) ne permet pas 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.
- En particulier, les coûts de portage « pertinents », objet de la présente consultation, ne peuvent être réduits aux seuls coûts variables, fonction seulement du nombre de demandes de portage. En effet, si l'article D.406-19-III du Code des Postes et Communications Electroniques impose pour les prestations inter-opérateurs dans le cadre de la PNM que les « *tarifs d'accès et d'interconnexion associés reflètent les coûts correspondants* », 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. Selon les dispositions l'article D.406-19-IV du Code des Postes et Communications Electroniques, l'ARCEP doit en effet veiller « *à assurer une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru* », objectif qui n'est d'ailleurs pas repris par l'ARCEP, limitant ses propos aux « *trois objectifs précédemment cités que sont : promouvoir l'efficacité économique, favoriser une concurrence durable, optimiser les avantages pour le consommateur* »¹. L'ARCEP ne peut en conséquence pas empêcher l'opérateur donneur de recouvrer ses coûts au motif que « *le coût facturé par l'opérateur donneur à l'opérateur receveur devrait rester faible pour favoriser une concurrence durable et optimiser les avantages pour le consommateur* »², surtout que l'opérateur receveur reste libre de sa stratégie commerciale auprès des consommateurs.

¹ Cf Projet de décision page 9

² Cf Projet de décision page 11

- Enfin, 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* »³. En effet, le traitement des cas de portabilité hors « processus nominal » ne traduit aucunement des inefficacités mais la gestion de particularités plus complexes ne pouvant raisonnablement être automatisées dans le cadre de l'efficacité économique (la présentation du parcours client et des coûts associés dans la seconde partie du document illustre ce point). En tout état de cause, l'opérateur efficace qu'envisage l'ARCEP est purement fictif car il s'agit d'un opérateur qui n'aurait pas développé des infrastructures nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité.
- D'une manière générale, la position consistant à considérer que les opérateurs en place doivent vendre leurs prestations régulées au coût variable ne peut permettre une concurrence durable ni l'efficacité économique car elle retire toute incitation à développer des infrastructures au bénéfice des consommateurs et de l'économie en général.

2 - Commentaires détaillés

Au-delà de ces commentaires d'ordre général, les remarques plus détaillées qu'appelle ce projet de décision reposent sur une analyse fine du « parcours client » complet dans le cadre du portage de son numéro mobile.

En effet, pour gérer correctement le « parcours client » mis en place, les opérateurs doivent prendre en charge plusieurs opérations qui relèvent des coûts « pertinents » de l'opérateur donneur (ou de l'opérateur attributaire) et ne sont pas ou pas entièrement pris en compte dans le projet de décision de l'Autorité. Nous détaillons ces opérations, phase par phase, ci-après.

2.1 – Lors de la phase amont de souscription avec PNM

- Les RIO doivent être disponibles non seulement via un SVI (Serveur Vocal d'Information) mais aussi par appel auprès du « service client » : les coûts associés doivent donc entrer dans le périmètre des coûts « pertinents »
- En particulier, pour la gestion des demandes de portage concernant des numéros fax/data, la solution du SVI complété par un SMS n'est pas applicable : la mise à disposition du RIO auprès du « service client » est alors nécessaire et les coûts induits doivent donc entrer dans le périmètre des coûts « pertinents » ;
- La gestion des modifications des dates de résiliation des clients (cas des clients qui, ayant déjà une demande de résiliation standard enregistrée, choisissent dans un second temps de conserver leur numéro via portage chez un autre opérateur) a nécessité un développement informatique spécifique dont le dimensionnement et l'exploitation sont directement liés au nombre de demandes.
- Les besoins spécifiques des clients entreprises les amènent à solliciter leur opérateur donneur pour confirmer le parcours client, demander leurs RIO,... même si les informations sont mises à disposition sur les supports web. Contrairement à ce qu'indique l'Autorité, rien ne permet d'affirmer que, pour ces clients entreprises, « les coûts « grand public » (interrogation de SVI et envoi de SMS) sont un majorant des coûts qui peuvent être refacturés par un opérateur donneur à un opérateur receveur. »⁴

³ Cf Projet de décision page 10

⁴ Cf Projet de décision page 13

2.2 – Lors de la phase post souscription

Le besoin de communication de l'opérateur donneur vers le client pour lui confirmer le bon enregistrement de la demande faite auprès de son opérateur receveur, de la date de résiliation avec PNM et le cas échéant, du changement de date de résiliation, dans le cas où le client avait déjà initié une démarche pour mettre fin à son contrat auprès de son opérateur donneur est également à l'origine de coûts qui doivent entrer dans le périmètre des coûts « pertinents ».

En effet, cette communication par l'opérateur donneur auprès du client, en complément des opérations que peut réaliser l'opérateur receveur, est gage de meilleure compréhension de la part du client, de moindre litige et de visibilité coordonnée entre les opérateurs receveur et donneur.

2.3 – Pour la bonne synchronisation entre les acteurs

Au-delà de la réponse à la demande de l'opérateur receveur, l'opérateur donneur doit prendre en compte une contrainte de gestion de la résiliation y compris de switch réseau pour réaliser ses opérations techniques de manière coordonnée avec les autres acteurs. En effet, la PNM simple guichet a nécessité de modifier en profondeur les mécanismes de résiliation pour synchroniser l'ensemble des acteurs sur les plages horaires définies. Les évolutions SI et réseau nécessaires (y compris le dimensionnement pour traiter la volumétrie de résiliations générées avec la PNM dans une tranche horaire limitée) entrent donc dans le périmètre des coûts « pertinents » à supporter par l'opérateur receveur.

Par ailleurs, vus les délais de portage courts, le niveau d'activité plus ou moins fort de l'opérateur receveur impose à l'opérateur donneur des contraintes fortes de réactivité et d'adaptation de sa capacité de traitement des demandes de PNM Out. L'organisation à mettre en place pour répondre à ces pics d'activité non maîtrisés génère des surcoûts qui entrent dans la catégorie des coûts pertinents.

2.4 – Lors des opérations à réaliser le jour du portage

L'opérateur attributaire doit, lui aussi, réaliser des opérations techniques de « switch » (mise à jour des tables de routage des appels dans les commutateurs) le jour du portage en coordination avec les opérateurs donneur et receveur (i.e. dans les mêmes tranches horaires) pour permettre le routage indirect des appels (qui restera opérationnel même après l'entrée en vigueur du routage direct). Comme pour l'opérateur receveur, ceci nécessite des infrastructures et une organisation spécifiques dont les coûts induits relèvent des coûts « pertinents ».

2.5 – Pour garantir la qualité de service clients

- La prise en compte des seuls cas nominaux ne nous semble pas être en phase avec la réalité opérationnelle de la PNM. En effet, les opérateurs doivent mettre en place des moyens permettant non seulement l'arrivée dans de bonnes conditions de leurs clients en « portage In », mais aussi le départ de leurs clients en « portage out ».

- Les moyens à mettre en place sont directement liés au nombre de départs potentiels : plus le parc de l'opérateur considéré sera important, plus les moyens qu'il devra déployer pour permettre le départ de ses clients dans de bonnes conditions devront être importants.

3 – Synthèse et conclusion

Pour compléter les commentaires précédents, SFR souhaite revenir plus particulièrement sur les principes envisagés par l'ARCEP concernant les méthodes de comptabilisation et de recouvrement des coûts.

L'approche envisagée par l'ARCEP vise à réduire les coûts « pertinents » aux seuls coûts variables, fonction du nombre de demandes de portage alors que les tarifs de portage, facturés par l'opérateur donneur et l'opérateur attributaire à l'opérateur receveur, doivent refléter les coûts correspondants, selon les dispositions de l'article D.406-19 du CPCE. Une telle approche semble donc injustifiée. En effet, une tarification qui « reflète » les coûts implique que l'ensemble des coûts intervenant dans une opération de portage soit recouvré auprès de l'opérateur receveur.

Sur le plan pratique, les coûts spécifiques « non variables » peuvent être traduits en coûts unitaires sur la base des prévisions de portage puisque les systèmes et processus mis en place sont dimensionnés en fonction du nombre de portages prévisionnels. Celui-ci est donc un inducteur de coût légitime pour déterminer un coût unitaire.

Notons que le fait de ne pas retenir ces coûts spécifiques aux portages des opérateurs donneur et attributaire dans l'assiette des coûts « pertinents » reviendrait à faire subventionner une partie des coûts d'acquisition de l'opérateur receveur par ses concurrents. On peut certes considérer que ces coûts seront « *recouverts par le biais de l'activité globale des opérateurs [donneurs et attributaires]* »⁵. Cependant, en contrevenant ainsi au principe de causalité des coûts, on ferait, *in fine*, peser sur les clients qui choisissent de ne pas changer de fournisseur la charge des coûts du système de portabilité.

Sur la base de ces différents commentaires et de ses prévisions de portages, SFR évalue le coût de portage en 2008 à 3,20 € pour la prestation réalisée par l'opérateur donneur et 1,16 € pour celle de l'opérateur attributaire. Ces coûts sont estimés à partir des éléments suivants qui sont directement attribuables au « portage sortant » d'un numéro (en ce qui concerne les rôles d'opérateur donneur et attributaire) pour gérer l'ensemble des phases du « parcours client » telles qu'elles ont été présentées plus-haut et qui sont donc les différents postes que SFR souhaite voir intégrés dans l'assiette des coûts pertinents :

- Investissement des SI et réseau spécifiquement développés pour les portages « sortants » en PNM V2 (resp. pour les switch en tant qu'opérateur attributaire) : ces investissements sont directement identifiables dans les rapports financiers de l'opérateur et induisent un coût annuel du fait de leur amortissement et de la rémunération du capital investi selon la méthode en cours pour la valorisation des prestations régulées
- Frais d'exploitation de la PNM V2 : en particulier les coûts imputables aux portages sortants de la cellule PNM (indispensable au bon déroulement des opérations de portage et/ou de maintenance)
- Service client correspondant au coût de traitement d'appel et de back office pour les appels liés à la PNM

⁵ Cf Projet de décision page 4

- Coût de l'appel au SVI et SMS sur la base de la comptabilité réglementaire
- Coût du courrier envoyé au client pour confirmer sa demande de « portage out » initiée par l'opérateur receveur
- Frais des opérations effectives de « switch » de l'opérateur attributaire
- Mark-up pour les coûts communs de l'opérateur sur la base de la comptabilité réglementaire

Notons que le coût total de portage, incluant les coûts de l'opérateur donneur, de l'opérateur attributaire et du GIE EGP, s'élèverait alors à 6,86 € (3,20 + 1,16 + 2,50) : cette évaluation est comparable en étant légèrement inférieure au dernier tarif de portabilité fixe.

Contrairement à ce qu'indique l'ARCEP pour qui « *il est quasiment impossible de déterminer de manière effective les coûts à prendre en compte pour chaque opérateur* »⁶, SFR considère qu'il est au contraire possible d'apprécier les coûts effectivement supportés par les opérateurs pour mener à bien l'ensemble du « parcours client ».

Enfin, concernant la prestation de « re-routage » d'appels réalisée par l'opérateur attributaire vers les numéros portés (cas du routage indirect), l'ARCEP indique en introduction de son projet de décision que « *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.* »⁷

SFR considère pour sa part que cette prestation n'a pas vocation à être régulée, dans la mesure où il existe plusieurs solutions alternatives pour les opérateurs tiers que sont le routage direct des appels vers les numéros mobiles portés (rendu possible depuis la mise en œuvre de la PNM V2 avec possibilité d'adhésion au GIE EGP pour accéder à la base centralisée des numéros mobile portés) ou la livraison du trafic à destination des mobiles à un opérateur ayant lui-même adhéré au GIE EGP et ayant accès à la base centralisée des numéros mobiles portés.

⁶ Cf Projet de décision page 10

⁷ Cf Projet de décision page 4