



**Réponse de Bouygues Telecom à la consultation  
de l'Autorité de régulation des télécommunications  
sur son projet de décision relatif aux coûts  
de la portabilité des numéros mobiles**

Janvier 2008



L'ARCEP a publié le 6 décembre 2007 une consultation publique relative à un projet de décision précisant les méthodes de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts liés à la portabilité des numéros mobiles.

Dans son projet de décision, l'ARCEP définit d'une part, la typologie des coûts induits par la conservation des numéros, et d'autre part les principes retenus pour leur recouvrement par un opérateur donneur auprès de l'opérateur receveur.

Les coûts variables retenus par l'ARCEP dans son projet de décision comme pouvant être recouverts par l'opérateur donneur se limitent aux deux catégories suivantes :

- la mise à disposition d'information aux clients mobiles (appel d'interrogation du serveur vocal permettant d'obtenir le RIO, envoi d'un SMS au client mobile)
- la vérification du caractère éligible de la demande de conservation du numéro et la transmission du résultat à l'opérateur receveur.

Bouygues Telecom souhaite au travers de sa réponse à cette consultation :

- apporter ses commentaires sur la liste des coûts pertinents retenus par l'ARCEP ; en effet, elle considère qu'il existe d'autres coûts induits par les demandes de portages supportés par l'opérateur mobile donneur ou attributaire et qui à ce titre devraient également être recouverts au travers du coût de portage facturé à l'opérateur receveur du numéro.
- fournir des premiers éléments de coûts pour les typologies de coûts listées par l'ARCEP ; les éléments de coûts complémentaires nécessitant une analyse plus approfondie qui n'a pu être menée dans les délais de la consultation.



## 1 Coûts induits par les demandes de portage

Dans sa consultation, l'ARCEP mentionne deux catégories d'opérateurs pour lesquels des coûts sont générés par les demandes de portage d'un numéro :

- l'opérateur receveur, qui peut recouvrer les coûts auprès du client demandant la conservation du numéro ;
- l'opérateur donneur, qui peut recouvrer une partie de ses coûts auprès de l'opérateur receveur.

Or, suivant les cas, l'opérateur attributaire de la tranche de numéro – qui intervient également dans chaque demande de portage – peut être indépendant de ces deux premières catégories d'opérateurs.

L'opérateur attributaire, de la même façon que les opérateurs receveur et donneur, doit réaliser certaines opérations techniques dans le cas du portage d'un numéro dont il est attributaire (par exemple, une mise à jour de la base de données utilisée pour acheminer les appels vers le numéro porté ayant changé de réseau dans le cas où le mode de routage de l'appel est le mode indirect).

L'ensemble des coûts supportés par cet opérateur doit également pouvoir être recouvré auprès de l'opérateur receveur.

En ce qui concerne l'opérateur donneur, le portage d'un numéro engendre des opérations techniques, qui pour la plupart ont été automatisées lors de la mise en place de la phase 2 de la portabilité du numéro (PNM v2).

En effet, en PNM v2, pour respecter une portabilité dans les délais stipulés dans la Décision et pour tenir les performances décrites dans la L36-6, Bouygues Telecom a dû adapter son système informatique, en modifiant certains systèmes techniques ou en créant d'autres spécialement pour cette fonctionnalité.

[...]

Ces adaptations des systèmes informatiques engendrent d'une part, des coûts de développement, que l'ARCEP considère comme devant être supportés par l'opérateur car liés à son obligation d'offrir à son client la possibilité de conservation du numéro, et d'autre part, des coûts variables d'exploitation qui dépendent du nombre de demandes de portage : le



nombre de portages impacte directement les systèmes mis en place (coûts machines et d'exploitation proportionnels aux volumétries traitées). Ces derniers coûts sont bien des coûts spécifiques à la portabilité et variables en fonction des demandes de portage et doivent à ce titre pouvoir être recouvrés par Bouygues Telecom au travers des coûts de portage facturés à l'opérateur receveur du numéro.

Par ailleurs, au-delà des coûts listés précédemment et qui interviennent systématiquement lors d'une demande de portage, Bouygues Telecom peut être amenée à supporter d'autres coûts liés :

- à un non respect du processus de portage défini. Par exemple, des demandes de résiliation avec demande de portabilité du numéro effectuées directement auprès de Bouygues Telecom ne respectent pas le processus de résiliation en cas de portage ; cela nécessite de la part de Bouygues Telecom l'envoi d'un courrier d'information au client.
- à des erreurs lors de la mise en œuvre du processus. Une cellule Portabilité a été mise en place pour traiter les cas d'erreurs et l'ensemble des demandes d'assistance d'origine inter-opérateurs ou du GIE EGP. Ces cas d'erreurs ou demandes d'assistance peuvent concerner aussi bien des demandes de portage entrantes que sortantes ; et son dimensionnement est fonction de ces deux types de portage.

Ces coûts sont spécifiques et varient en fonction des demandes de portage que supporte Bouygues Telecom, ils doivent donc être recouvrés au travers du tarif de portage.

## **2 Information sur les coûts induits pour Bouygues Telecom**

Bouygues Telecom a identifié et fournit ci-après une partie des coûts induits par une demande de portage ; une identification plus précise des coûts liés aux systèmes techniques mis en œuvre lors de la demande de portage nécessite une étude approfondie qui n'a pu être finalisée à ce jour.

### Coût d'un appel au serveur vocal ou au service clientèle :

Le client qui souhaite obtenir des informations pour le portage de leur numéro appelle un serveur mis en place spécifiquement, mais il arrive également que certains clients appellent le service clientèle, la durée d'appel est différente en fonction de ces deux types d'appel.



La durée moyenne d'un appel au serveur vocal d'information est de [ ] secondes. La durée moyenne du traitement d'un appel au service clientèle est de [ ] secondes.

Le coût d'un appel est estimé sur la base du revenu moyen à la minute d'un appel hors les coûts de facturation client puisque l'appel est gratuit. Ce coût est de [ ] c€/minute.

#### Coût du SMS

On évalue le coût d'envoi du SMS contenant le RIO au client mobile à [ ] c€.

#### Coût variable des systèmes techniques

En l'absence d'une étude précise sur les coûts d'exploitation des systèmes techniques mis en place spécifiquement pour la portabilité, Bouygues Telecom évalue le coût variable d'exploitation (i.e. CPU, mémoires et personnels d'exploitation) de ces systèmes à plus de [ ] k€/an pour d'un nombre mensuel total de portages *in* et *out* de [ ].

On obtient un coût par portage supérieur à [ ] € par demande de portage.

#### Coût de la cellule Portabilité

La cellule mise en place par Bouygues Telecom pour répondre à toutes les demandes d'assistance et/ou dysfonctionnements des opérateurs et/ou du GIE a un coût de [ ] k€. Soit, ramené au nombre de portages, un coût de plus de [ ] € par portage.

**Au regard de ces éléments, on peut donc estimer que le coût variable spécifique aux portages *out* supporté par Bouygues Telecom est compris dans une fourchette de [ ] € pour chaque demande de portage.**

De façon homothétique le coût associé au changement d'OPE lorsque Bouygues Telecom est attributaire du numéro peut être estimé entre [ ] €.