

**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**

Contribution de Neuf Cegetel

Neuf Cegetel souhaite, et une nouvelle fois, insister sur le caractère critique et sensible des coûts liés au portage des numéros mobiles. En effet, le tarif des prestations liées au portage des numéros mobiles, aussi bien les prestations du GIE EGP que celles effectuées par l'opérateur donneur, ont un impact significatif sur les coûts d'acquisition d'un client et peuvent s'avérer un frein à développement de la concurrence alors même que l'ensemble du processus de portabilité a été simplifié au bénéfice du consommateur. Depuis le lancement de la PNMv2¹, la proportion de clients ayant fait appel à ce service est en constante augmentation².

Neuf Cegetel partage l'ensemble de l'analyse menée par l'Autorité : les coûts pertinents ne peuvent pas être composés de coûts fixes communs au processus d'acquisition ou de résiliation, dont les coûts sont complètement intégrés aux offres de détail, en ce compris le droit à la conservation du numéro. Il en est ainsi des coûts liés aux investissements et à l'exploitation des systèmes d'information de suivi clientèle, d'activation et de résiliation mis en œuvre pour tenir compte de ce droit, de même que des obligations CNIL ou parution annuelle.

Cette analyse est d'autant plus nécessaire que les travaux inter-opérateurs de contractualisation des prestations de portabilité des numéros mobile n'ont pas permis de dégager de consensus parmi les acteurs présents quant aux prestations devant être prises en compte pour la détermination du tarif applicable par l'opérateur donneur à l'opérateur receveur.

Il est certain que les prestations assurées maintenant par les opérateurs sont moins nombreuses que lors de la PNMv1. Les nouvelles modalités de portabilité des numéros mobiles définies par la décision n°2006-0381, ainsi que la solution technique mise en place par l'ensemble des opérateurs a modifié fondamentalement le processus de portabilité des numéros mobiles en imposant un guichet unique pour l'abonné désirant conserver son numéro, où l'opérateur receveur réalise l'ensemble des démarches nécessaires à la demande de portabilité auprès des opérateurs donneurs et attributaires.

Par ailleurs, les travaux entre opérateurs, menés sous l'égide de l'ARCEP, ont abouti à une automatisation centralisée des échanges relatifs à la portabilité des numéros mobiles entre opérateurs, cette automatisation a réduit sensiblement la charge de travail relative à la gestion des demandes de portabilité par l'opérateur donneur, notamment par la suppression de la gestion des bons de portage, allégeant considérablement le traitement inter-opérateur maintenant complètement automatisé.

Ainsi, comme le souligne l'Autorité, 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.

Qui plus est, et dans un but de concurrence loyale, l'Autorité met en valeur une évaluation de ces coûts sur la base des coûts rencontrés par un opérateur mobile efficace, instaurant ainsi un tarif identique pour tous les opérateurs. Ce principe est d'autant plus important que la taille des opérateurs est très variable et donc que les coûts, même variables, peuvent être assez distincts.

¹ La Portabilité des Numéros Mobiles version 2 « PNMv2 » a été lancé le 17 mai 2007.

² La proportion des demandes de conservation du numéro lors d'une nouvelle souscription chez Neuf Cegetel est de [] des souscriptions, avant le lancement de la PNMv2 cette proportion était de [].

En tant qu'opérateur donneur, Neuf Cegetel, opérateur virtuel achetant donc à un tarif de gros certaines prestations nécessaires au contrôle de la demande de portabilité, estime que ses coûts sont un majorant. Ses coûts, pour un client résidentiel, par ailleurs se décomposent comme suit :

- la mise à disposition du RIO³, nécessaire à la demande de portabilité, ainsi que la date de fin d'engagement se fait par l'intermédiaire d'un SVI⁴ pour les abonnés particuliers. Actuellement la durée moyenne d'un appel au SVI mis à disposition par Neuf Cegetel pour ses clients demandant la portabilité est de 25 secondes, soit pour ce poste de coût un coût moyen de [], comprenant le coût du reroutage interne de l'appel et du maintien du SVI.
- l'envoi d'un SMS aux abonnés particuliers, contenant le RIO et la date de fin d'engagement à un coût moyen de []. Il est à noter que ce coût est un majorant car il correspond à une offre de gros qui couvre le coût complet de l'opérateur hôte, notamment la terminaison SMS vers un autre opérateur mobile.
- la vérification de l'éligibilité de la demande de portabilité sortante étant automatisée, le coût n'est pas significatif (le coût d'une requête dans une base de données existante), et ne génère pas plus de charge qu'une résiliation nominale. Il est nécessaire toutefois de considérer les coûts liés d'une part à la gestion des incidents techniques de portabilité sortante⁵, et ceux liés à la gestion des réclamations⁶, hors processus de résiliation.

Ainsi, en se conformant au périmètre préconisé par le projet de décision, le coût total pour un opérateur efficace ne saurait être supérieur à celui de Neuf Cegetel en tant qu'opérateur donneur qui est de l'ordre de [].

Pour un client non résidentiel, au contraire de l'Autorité qui considère que ce coût unitaire est un majorant pour la conservation d'un numéro mobile de ce client, Neuf Cegetel pense que ce majorant n'est constitué que par la vérification de l'éligibilité par demande, puisque le traitement des difficultés se fait par client et non par numéro.

En conclusion, Neuf Cegetel considère qu'il est primordial de maintenir un contrôle tarifaire a priori sur cette prestation d'interconnexion et de garantir un tarif reflétant les coûts, en définissant clairement le périmètre applicable, comme l'Autorité s'y est appliqué dans son projet de décision. Il semble toutefois utile de la compléter en imposant un tarif maximum dans la décision finale, tarif orienté vers les coûts d'un opérateur efficace.

³ Relevé d'Identité Opérateur – donne les indications sur le contrat et l'opérateur donneur du nouveau client

⁴ Serveur Vocal Interactif

⁵ la proportion de demandes donnant lieu à difficultés techniques est inférieure à [] – sur constatation statistique en portabilité entrante- avec un coût du traitement de [], soit un coût ramené à la demande de []

⁶ la proportion de demandes donnant lieu à des réclamations qui ne sont pas liées à la résiliation est inférieure à [] avec un coût du traitement de [], soit un coût ramené à la demande de []