



Réponse à la consultation de l'Autorité
sur les méthodes de comptabilisation, de recouvrement
et de tarification des coûts liés aux demandes de
conservation des numéros fixes en métropole

Réponse du Groupe France Télécom Orange
dénommé ci-après France Télécom

Version publique

Synthèse :

La conservation des numéros fixes est une problématique complexe, notamment sur les plans techniques et opérationnels, très différente de celle existant sur le marché des mobiles notamment du fait de la position très particulière et asymétrique de France Télécom en la matière et de l'adhérence avec la fourniture de l'accès. Ces spécificités du fixe n'ont pas permis de mettre en œuvre un unique processus basé sur une entité commune à tous les opérateurs comme cela existe pour le mobile. Cette situation justifie des règles adaptées spécifiques notamment en matière de comptabilisation, de recouvrement et de tarification des coûts qui lui sont associés. France Télécom s'étonne et ne partage pas la position exprimée par l'Autorité dans le projet de décision figurant dans le présent document de consultation revenant à appliquer un principe de recouvrement limité aux coûts directs variables pour l'opérateur donneur auprès de l'opérateur receveur. Cette position ne tient pas compte des spécificités de la problématique du marché du fixe et de la situation particulière de France Télécom qui, en tant qu'opérateur attributaire et opérateur d'accès d'une grande majorité de numéros portés, doit adapter et mettre en œuvre ses systèmes d'information et ses processus liés à la fourniture des accès uniquement pour permettre de répondre aux demandes de conservation des numéros fixes des autres opérateurs.

L'Autorité ne démontre pas la légitimité ni même le bénéfice attendu de l'évolution indiquée en matière de recouvrement des coûts associés à la conservation des numéros. En outre, il est clair que les niveaux tarifaires actuellement pratiqués entre les opérateurs pour la conservation des numéros ne constitue en aucune manière un quelconque frein à l'intensité concurrentielle du marché. France Télécom prétend au contraire démontrer dans sa réponse que la méthode qui consiste à limiter le recouvrement auprès de l'opérateur receveur des seuls coûts directs variables, envisagée par l'Autorité, est inadaptée à la situation du fixe et que la méthode des coûts incrémentaux de long terme est plus pertinente en autorisant en particulier à l'opérateur attributaire associé à l'opérateur d'accès qu'est France Télécom dans une grande majorité de cas, le recouvrement auprès des opérateurs receveurs des coûts liés au développement ou adaptation des systèmes d'information nécessités par la conservation des numéros.

France Télécom est très réservée sur les conséquences qui seraient induites par le projet de décision soumis à consultation qui reviendrait à imposer un modèle de coûts et d'élaboration de tarifs qui pénaliserait plus particulièrement un des acteurs du marché, en l'occurrence France Télécom. Le dispositif se doit de prendre pleinement en compte les asymétries auxquelles doit faire face France Télécom, à savoir :

- la nécessité de mettre en œuvre des processus de conservation du numéro spécifiques adaptés au traitement de la portabilité dès lors que le numéro d'appel à conserver est un numéro géographique attribué à France Télécom, lequel a la particularité de désigner également dans la très grande majorité des cas l'accès cuivre associé ;
- la sollicitation quasi systématique de France Télécom, en tant qu'opérateur attributaire de la ressource de numérotation à conserver et opérateur d'accès, du fait de sa situation particulière d'opérateur historique qui a contribué à fournir des numéros d'appels à la très grande majorité des abonnés du marché.



Le bon vecteur économique que l'Autorité doit mettre en œuvre est le coût incrémental de long terme (CMILT) en autorisant notamment la récupération des coûts joints liés à l'activité d'attributaire. En effet, l'Autorité doit prendre des mesures justes, qui permettent aux opérateurs de recouvrer leurs coûts, garantissent l'intérêt du client et promeuvent l'efficacité, le tout dans la durée. En effet, la référence aux seuls coûts directs variables ne permettrait pas au marché de pérenniser les investissements nécessaires à cette activité de long terme que représente la conservation du numéro, ces investissements étant beaucoup plus importants pour France Télécom que pour chacun des autres opérateurs.

Par ailleurs, du fait des contraintes importantes liées à l'accès dans les processus de conservation du numéro du fixe, France Telecom considère qu'il n'est pas raisonnable d'envisager l'établissement d'un encadrement tarifaire générique s'appliquant à tous les opérateurs comme cela a été fait pour la conservation du numéro mobile. Un tel encadrement serait nécessairement inéquitable pour un acteur en position asymétrique comme l'est France Telecom dans son rôle d'opérateur attributaire et d'opérateur d'accès.



I. Cadre réglementaire

II. Le processus de conservation du numéro fixe

Étant donné le nombre important de remarques sur les chapitres II a) et II b), France Télécom précisera ses commentaires en mode de révision dans le paragraphe ci-après

II. Le processus de conservation du numéro fixe

a) Les interactions entre les opérateurs

La décision n° 2009-0637 de l'Autorité² précise les modalités d'application de la conservation des numéros fixes et rappelle notamment le principe de simple guichet selon lequel l'abonné mandate son nouvel opérateur (ci-après « opérateur receveur ») pour qu'il réalise l'ensemble des démarches administratives relatives à sa demande de conservation du numéro, particulièrement la transmission de la demande à son ancien opérateur (ci-après « opérateur donneur »), laquelle vaut demande de résiliation du contrat qui lie celui-ci à l'abonné. L'opérateur receveur est également chargé d'informer l'opérateur auquel la ressource de numérotation a été attribuée (ci-après « opérateur attributaire ») si celui-ci est différent de l'opérateur donneur, ainsi que les opérateurs tiers, non directement impliqués dans la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe.

La mise en œuvre de la prestation de conservation du numéro fixe nécessite ainsi la coordination de plusieurs acteurs : les opérateurs receveur, donneur, attributaire, mais également un opérateur d'accès, lorsque la demande de conservation du numéro fixe est associée à une commande d'accès (dégroupeage ou ADSL nu).

France Télécom estime que l'opérateur d'accès intervient systématiquement et non pas uniquement dans les cas de dégroupage total et ADSL nu . En effet, soit le client final réutilisera l'accès de son opérateur cédant auquel cas l'opérateur d'accès doit intervenir (au répartiteur dans le cas du cuivre), soit il disposera d'un nouvel accès (par exemple une fibre) chez l'opérateur receveur, lequel devra créer cet accès avant la date de portage et l'opérateur de l'accès de l'opérateur donneur devra aussi intervenir pour résilier l'accès précédemment utilisé (au répartiteur dans le cas du cuivre). La synchronisation entre la livraison de l'accès et la mise en œuvre de la conservation du numéro est donc indispensable, et ce quelque soit le support.

En effet, dans ce dernier cas, la synchronisation entre la livraison de l'offre d'accès et de services qu'il supporte et la mise en œuvre de la conservation du numéro est déterminante. Enfin, plus globalement, l'ensemble des opérateurs de téléphonie, fixe ou mobile, sont concernés par le portage du numéro car, selon l'article 13 de la décision n° 2009-0637 susvisée, les opérateurs appelants sont tenus de respecter la même qualité de service pour les communications à destination des numéros fixes et mobiles, qu'ils soient portés ou non. Ainsi les opérateurs sont tenus de prendre toutes les dispositions nécessaires pour permettre



l'acheminement des appels à destination du numéro fixe porté.

Outre les acteurs cités ci-dessus, un opérateur peut choisir de déléguer à une société tierce, sous sa responsabilité, tout ou partie des actions nécessaires à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe.

L'Autorité souhaite par ailleurs rappeler que, conformément à l'article 11 de la décision n°2009-0637: « *Les opérateurs peuvent recourir à une entité commune pour faciliter l'échange de flux d'information entre opérateurs dans la mesure où les prestations fournies par cette entité sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application.*

Dans ce cas, les opérateurs veillent à ce que les prestations fournies par l'entité commune respectent notamment les principes de reflet des coûts et de non-discrimination et ne créent pas d'obstacle artificiel au libre exercice d'une concurrence loyale entre opérateurs. »

Plusieurs opérateurs ont ainsi créé en 2009 l'association de la portabilité des numéros fixes (ci- après « APNF ») dont les objectifs initiaux étaient de constituer et exploiter la base de données de référence des numéros portés fixes, de permettre à ses membres d'alimenter cette base de données et d'informer l'ensemble des opérateurs de leurs opérations de portages, conformément à l'article 7 de la décision n°2009-0637. Par ailleurs, l'APNF a mis en place depuis 2010 un protocole d'échanges inter-opérateurs pour le traitement des demandes de conservation du numéro, commun à l'ensemble de ses membres.

France Télécom rappelle que les commandes de conservation du numéro réalisées au moyen du protocole évoqué par l'Autorité dans le paragraphe ci-dessus (protocole « MOP ») représentent une infime partie de la volumétrie de conservations du numéro réalisée sur le marché Résidentiel.

La quasi-totalité de ces commandes est réalisée via les protocoles de commande groupées (accès + portabilité) FOP 5.0 et FOP 3.0 mis en œuvre spécifiquement par France Télécom afin de permettre la commande puis la livraison combinée des accès et de la conservation des numéros géographiques attribués à France Télécom.

L'Autorité estime qu'à moyen terme, la centralisation par l'APNF de la gestion du processus de conservation du numéro fixe, complexe par nature, représenterait une solution efficace, à l'image du rôle joué par le groupement d'intérêt économique entité de gestion de la portabilité (« GIE EGP») en ce qui concerne la conservation des numéros mobiles. Une telle centralisation nécessiterait néanmoins une bonne articulation entre les processus propres à l'entité commune et les processus de chaque opérateur, notamment de production de l'accès, et impliquerait notamment un travail de spécification et de synchronisation qui engagerait les acteurs.

France Télécom note que l'Autorité reconnaît que le dispositif existant pour la portabilité mobile n'est pas envisageable à court terme pour la portabilité fixe. L'articulation mentionnée par l'Autorité entre les processus propres à l'entité communes et les processus de production de l'accès est extrêmement complexe à mettre en œuvre, en tout premier chef pour France Télécom en tant qu'opérateur d'accès et attributaire de la grande majorité des numéros. En outre, elle induirait inévitablement des coûts importants [non chiffrés à ce jour] sur les systèmes de gestion des accès cuivre. Cette nécessaire articulation va en effet



contraindre France Télécom à revoir les fondements même de son système d'information en imposant la décorrélation de la référence des accès de sa boucle locale cuivre et des ressources de numérotation attribuées à France Télécom. Une partie des coûts liés à ces évolutions sera spécifiquement induite par des contraintes liées à la conservation des numéros. Il ne serait pas pertinent d'imputer cette partie aux coûts des accès, ce qui serait contraire au principe de causalité et augmenterait indument certains tarifs régulés basés sur le coût de la paire de cuivre (dégrouper, ADSL nu, VGAST), d'autant plus qu'un accès cuivre ne supporte pas nécessairement de service téléphonique.

En tout état de cause, la méthode de détermination du coût et des tarifs des opérations liées à la conservation du numéro doit tenir compte de la situation actuellement observée et en usage chez les différents acteurs pour les prochaines années, et non pas reposer sur une hypothétique situation cible pouvant nécessiter plusieurs années avant d'être mise en œuvre.

b) Les différentes étapes du processus

Les différentes étapes de la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe telle que décrite dans la décision n° 2009-0637 sont les suivantes :

France Télécom considère que l'enchaînement des tâches décrites ci-dessous correspond à un processus qui n'est pas représentatif des flux de conservation du numéro échangés sur le marché Résidentiel.

Voici une estimation des volumes observés par FT sur 2010 :
[(SDA)]

En outre, cet enchaînement ne mentionne pas le mode de routage indirect temporaire, qui constitue une spécificité de la conservation des numéros fixes par rapport au mobile, et représente selon France Télécom, la meilleure solution actuellement disponible pour satisfaire aux exigences de qualité de service précisées à l'Article 13 de la décision de l'Autorité n° 09-0637.

(1) L'abonné consulte gratuitement sur son espace client accessible sur internet ou sur sa facture les informations mises à disposition par son opérateur actuel (opérateur donneur)³ afin de connaître le détail de son installation :

- sur le marché entreprise : ensemble des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de son installation (NDI ou «tête de ligne»);
- sur le marché résidentiel : identification du numéro de l'installation, qui peut être différent du numéro d'appel.

France Télécom n'a pas cette lecture de l'article 4 cité dans le document en ce qui concerne le marché résidentiel. En effet, le § II.B.3 des considérants de la décision ARCEP n° 09-0637 précise à propos des abonnés Résidentiels : « (...) En conséquence, l'Autorité estime qu'il n'est pas nécessaire, à ce stade, de mettre à disposition des abonnés l'information relative à l'identification de l'installation, dans la mesure où elle souhaite lancer à court terme les



travaux relatifs à l'opportunité d'un « RIO fixe ». (...). Dans le cas d'un accès cuivre, une telle identification du numéro de l'installation correspond en fait à un numéro de désignation ayant le même format qu'un numéro d'appel géographique mais pouvant être différent du numéro utilisé par le consommateur. Fournir une telle information aux clients résidentiels serait source de confusion, pouvant venir perturber l'opération de conservation de numéro. En outre, la fourniture de cette information nécessiterait des développements de système d'information majeurs pour permettre à chaque opérateur de mettre cette information à la disposition de ses clients. C'est donc fort justement que l'Arcep a estimé que cela ne devrait s'envisager qu'à l'issue des travaux sur le « RIO fixe ».

(2) L'abonné souscrit un contrat auprès de l'opérateur receveur avec demande de conservation du numéro.

(3) L'opérateur receveur transmet, selon les délais précisés dans la décision, la demande de conservation du numéro à l'opérateur donneur et éventuellement à l'opérateur attributaire, si celui-ci est distinct (la conservation du numéro est alors qualifiée de « subséquente »).

(4) L'opérateur donneur étudie puis confirme ou infirme l'éligibilité de la demande. De manière optionnelle et sur demande de l'opérateur receveur, l'opérateur donneur peut également réaliser une opération dite de fiabilisation des informations relatives à l'installation de l'abonné, détaillées à l'étape (2)⁴.

France Télécom rappelle que cela ne concerne pas les abonnés Résidentiels. France Télécom rappelle également que l'opérateur attributaire doit à cette étape préparer la modification du routage et les conditions d'un retour arrière, en particulier en cas de portabilité subséquente où des actions sont requises afin d'être en mesure de retrouver le préfixe permettant d'acheminer le trafic vers l'ancien opérateur.

(5) L'opérateur receveur commande un accès à l'opérateur d'accès.

(6) L'opérateur receveur informe l'opérateur attributaire⁵ et les opérateurs tiers de la prévision de portage (cette action est réalisée *via* une annonce de prévision à l'APNF).

Cette formulation est ambiguë car elle pourrait laisser penser, que l'opérateur attributaire recevrait la prévision de portage via le canal APNF, ce qui n'est pas exact. En effet, l'opérateur receveur envoie une commande de portabilité à l'opérateur donneur ainsi qu'à l'opérateur attributaire. L'opérateur receveur informe ensuite les opérateurs tiers de cette prévision de portabilité via l'APNF.

(7) L'opérateur d'accès annonce à l'opérateur receveur la livraison de l'accès.

(8) L'opérateur receveur demande à l'opérateur donneur et éventuellement à l'opérateur attributaire, si celui-ci est distinct, l'activation du portage.

(9) L'opérateur donneur et éventuellement l'opérateur attributaire, si celui-ci est distinct, met(tent) en œuvre le portage puis rend(ent) compte de l'opération à l'opérateur receveur.

(10) L'opérateur receveur informe les opérateurs tiers de la réalisation du portage



(cette action est réalisée *via* une annonce de réalisation à l'APNF).

- (11) L'opérateur donneur résilie le contrat de l'abonné et effectue les actions liées à cette résiliation : mise à jour des bases de données internes techniques et commerciales, mise à jour de l'annuaire universel, etc.

Pour France Télécom cette étape doit s'effectuer après l'étape 12.

- (12) L'opérateur attributaire et les opérateurs tiers ayant opté pour un acheminement des appels en routage direct mettent à jour leurs tables de routage.

C'est inexact. France Télécom, en tant qu'opérateur attributaire modifie le routage à l'étape (9), c'est-à-dire au moment du portage. C'est le canal de commande (FOP ou MOP) qui entraîne la modification de routage chez l'opérateur attributaire et non les annonces APNF. Ce sont seulement les opérateurs tiers pratiquant le routage direct qui peuvent mettre à jour leur routage suite à l'étape 10.

En pratique, un même opérateur peut cumuler plusieurs rôles et ainsi dégager certaines synergies en coordonnant au mieux les étapes décrites ci-dessus. Par exemple, sur le marché résidentiel, les commandes de conservation du numéro fixe sont dans une majorité des cas réalisées conjointement à une commande d'accès (dégrouper ou ADSL nu).

Dans cette configuration, l'opérateur d'accès peut être à la fois opérateur d'accès, opérateur attributaire du numéro à porter, voire opérateur donneur.

La conservation du numéro peut, dans ce cas, être proposée à l'opérateur receveur comme une option ajoutée au processus préexistant de production d'accès. Dans cette configuration, l'opérateur d'accès synchronise la mise en œuvre du portage au plus près de la production de l'accès.

France Télécom ajouterait : « sur le périmètre de son réseau ».

Question n° 1.

Avez-vous des remarques concernant les étapes du processus nominal de conservation du numéro fixe ?

France Télécom ne partage pas l'analyse de l'Autorité concernant les synergies potentielles pour l'opérateur qui cumulerait plusieurs rôles dans un processus qualifié de nominal. En effet, certaines contraintes viennent limiter drastiquement les marges de manœuvre des opérateurs pour réaliser de telles synergies :

- la livraison de l'accès et de la conservation du numéro sont liées par l'obligation de limiter l'interruption de service à 4h. Cette responsabilité incombe prioritairement à l'opérateur receveur, même si elle est partagée collectivement par tous les opérateurs. Dans le cas où l'opérateur d'accès est aussi opérateur attributaire ou donneur attributaire, ces deux derniers cas étant majoritaires pour France Télécom, l'opérateur receveur confie



l'essentiel de la tâche à France Télécom.

Les risques encourus par France Télécom sont donc bien plus importants que ceux des opérateurs alternatifs, et intrinsèquement asymétriques du fait du rôle historique d'France Télécom le conduisant à être attributaire majoritaire des ressources de numérotation pour la téléphonie fixe effectivement utilisées par les consommateurs. Il ne serait pas approprié de faire supporter par l'accès la totalité des coûts des systèmes permettant d'assurer la commande conjointe d'accès et de conservation des numéros, une partie de ces coûts étant spécifiquement induite par la conservation des numéros.

[SDA].

A titre d'illustration des tâches confiées à France Télécom par les opérateurs receveurs, on peut citer les mesures mises en place pour permettre un retour arrière dans les cas de conservation du numéro sur le marché des entreprises ou encore l'activation du portage dès lors que l'accès dégroupé est produit et que le numéro est attribué à France Télécom.

- la corrélation des références d'appels et d'accès de la boucle locale cuivre, qui sont des numéros géographiques, impose un groupement des commandes de conservation du numéro et d'accès.

Il s'agit notamment d'éviter que le traitement de l'une des composantes (par exemple le dégroupage de l'accès) empêche le traitement a posteriori de la conservation du numéro étant donné que dans le cas présent le numéro ne serait plus actif et donc plus portable.

Ce qui pourrait être vu comme une synergie en première analyse se révèle être en réalité une contrainte des systèmes actuellement opérationnels.

France Télécom souhaite préciser que le processus décrit par l'Autorité comme étant le processus nominal de conservation du numéro « sèche » ne traite en réalité qu'une part minime de la volumétrie des conservations du numéro du marché résidentiel, la quasi-totalité de la volumétrie étant traitée au moyen des FOP 3.0 et FOP 5.0.

En synthèse, l'ambition de l'Autorité de résumer la conservation du numéro par un processus générique et symétrique unique se heurte à la complexité de la réalité actuelle du marché, et entraîne un risque très élevé d'analyse partielle, donc inexacte, des coûts encourus (notamment par France Télécom), de leur signification économique et donc de leur allocation.



Par ailleurs, l'autorité minimise le rôle de l'opérateur attributaire dans le processus de portabilité. En effet, les étapes (4), (9) et (12) ne reflètent pas selon nous les spécificités des opérations effectuées par la fonction « opérateur attributaire », en particulier pour les conservations des numéros Entreprise.

Ces spécificités sont encore plus importantes lorsqu'il y a corrélation entre l'activité d'opérateur attributaire et opérateur d'accès (cas de l'utilisation du N° porté comme identifiant de l'accès). Cette corrélation se matérialise par des coûts joints entre ces deux activités, qu'il convient donc de recouvrer au moins en partie à travers l'activité d'opérateur attributaire. A défaut, cela ferait porter injustement et excessivement sur les clients de l'opérateur d'accès des coûts dont ils ne sont pas générateurs.

France Télécom souligne de plus, que si l'opérateur donneur a une obligation de mettre en place les moyens permettant à ses clients d'exercer la faculté de conservation du numéro, et que la totalité des coûts associés à la résiliation du contrat n'entrent pas dans le périmètre des tarifs de gros de la conservation du numéro, il en va tout autrement des tâches réalisées par l'opérateur attributaire, dont on ne peut pas établir de lien contractuel avec le client final (en particulier pour les numéros portés à plusieurs reprises).

Les coûts de la conservation du numéro liés à la fonction attributaire devraient donc être en totalité recouverts à travers des échanges inter-opérateurs.

Question n° 2.

Avez-vous des remarques concernant les typologies de processus décrites ci-dessus ? Complétez si besoin.

Concernant les principales typologies de processus identifiées par l'Autorité, France Télécom souhaite faire les remarques suivantes :

- Au sujet de la portabilité Résidentielle, il nous semble important de préciser que la première typologie concerne les conservations du numéro résidentiel associées à une commande d'accès cuivre (dégroupeage total ou ADSL nu) dans le cas où la référence d'accès est identique à la référence du numéro d'appel à conserver.

France Télécom estime qu'une commande de conservation du numéro « sèche » de type FOP 2.0 ou MOP est « associée » à la production d'un accès alors qu'une commande de conservation du numéro réalisée via les FOP 5.0 ou FOP 3.0 est « groupée » à la demande de production de l'accès.

En conséquence, la phrase « *les conservations du numéro « sèches » sur le marché résidentiel (c'est-à-dire non associées à une commande d'accès)* » devrait donc être modifiée comme suit : « *les conservations du numéro « sèches » sur le marché résidentiel (c'est-à-dire non [associées] groupées à une commande d'accès).* »

- Au sujet de la conservation du numéro Entreprise, France Télécom entend préciser que la fiabilisation ne consiste pas uniquement « à s'assurer que la séquence des numéros qui fait l'objet de la commande de conservation du numéro est complète et correcte ». Elle consiste en réalité à fournir la liste exhaustive des numéros à partir de la simple communication du numéro d'installation par l'opérateur receveur.

France Télécom estime que l'Autorité devrait sur ce point veiller à la mise en œuvre effective des dispositions prévues à l'Article 4 de la décision de l'Autorité n° 09-0637 par l'ensemble des acteurs concernés.

Un planning de l'industrialisation de cette disposition par l'ensemble des opérateurs devrait être demandé par l'Autorité afin de définir une date de mise en œuvre d'un nouveau parcours client avec la généralisation de la transmission par le client de ses numéros auprès de l'opérateur receveur, ce qui aurait pour conséquence de mettre fin à la prestation de fiabilisation.

III. Les mécanismes de recouvrement des coûts induits par la mise en œuvre de la prestation de conservation du numéro fixe

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 ?

France Télécom ne partage pas la position de l'Autorité qui estime que l'opérateur ne doit recouvrer ses coûts que partiellement en sa qualité d'opérateur attributaire via la facturation d'une prestation de « *conservation du numéro attributaire* » en mode 2. **France Télécom estime au contraire que l'opérateur attributaire doit pouvoir recouvrer l'intégralité de ses coûts en mode 2.**

En effet, France Télécom en tant qu'opérateur historique a très largement affecté ses numéros aux abonnés. France Télécom est donc très largement sollicitée en tant que principal attributaire des numéros portés (près de 99% des numéros fixes portés en France sont des numéros attributaires France Télécom).

En conséquence, un dispositif réglementaire qui ne tiendrait pas compte de cette asymétrie et ne permettrait pas à France Télécom de recouvrer les coûts supportés par la conservation du numéro en tant qu'opérateur attributaire auprès de l'opérateur receveur serait discriminant car il imposerait le report de ces charges sur les clients de gros et de détail de France Télécom, ces derniers, dans le cas notamment de conservation du numéro subséquente, n'étant pas les bénéficiaires de cette prestation.



France Télécom souhaite faire observer à l'Autorité que :

- la fonction « Opérateur attributaire » :
 - utilise essentiellement, sur le marché Résidentiel, un **processus asymétrique** mis en œuvre par France Télécom pour traiter les commandes de dégroupage total avec conservation du numéro lorsque le numéro d'appel est un numéro attributaire France Télécom, lequel désigne également la référence de l'Accès. Le processus nominal symétrique décrit par l'Autorité dans ce dispositif n'est pas représentatif de l'état du marché tel qu'il est aujourd'hui.
 - génère des coûts spécifiques, dont la nature même est liée aux relations inter-opérateurs, puisqu'ils sont liés à des prestations assurant l'établissement des communications à destination de l'opérateur receveur, et ce même en cas de retard dans la mise à jour des tables de routage chez l'ensemble des opérateurs qui pratiquent le routage direct (y compris en cas de subséquence dans la mesure où ces derniers pratiquent le routage indirect temporaire). Il s'agit donc d'un service rendu à l'opérateur receveur qui devrait en acquitter au minimum le coût.
 - nécessite des ressources en personnel pour traiter les demandes de conservations de numéros « avec appel » ainsi que les « retours arrière ».
- la fonction « Opérateur donneur » :
 - nécessite des ressources en personnel pour effectuer la Fiabilisation lorsqu'elle est demandée par l'opérateur receveur.
 - nécessite des ressources en personnel pour vérifier l'éligibilité de la demande en l'absence de RIO sur le fixe. Cette opération consiste à vérifier sur le marché Entreprise que le numéro est bien actif sur son réseau et que la demande émise par l'opérateur receveur est cohérente (la raison sociale et l'adresse associées aux numéros sont correctes).
 - nécessitera de mettre en place le RIO et les modalités de vérification de l'éligibilité dès lors que le RIO sera introduit dans les processus de conservation du numéro.
 - nécessite des ressources en personnel pour traiter les demandes de conservations de numéros « avec appel » ainsi que les « retours arrière ».



France Télécom estime que les coûts engendrés par l'ensemble des prestations indiquées ci-dessus doivent être recouvrés auprès de l'opérateur receveur car elles contribuent à accompagner la migration du client chez son nouvel opérateur.

France Télécom précise en outre que la fiabilisation des séquences SDA est une problématique qui devrait être amenée à quasiment disparaître dans les mois qui viennent si l'Autorité impose aux opérateurs d'industrialiser la communication des numéros auprès des clients (Cf. article 4 de la décision de l'Autorité n° 9-0637).

A propos du RIO, France Télécom précise qu'elle préconise sa mise en œuvre en cas de changement d'opérateur pour les lignes isolées (hors SDA), que l'abonné ait ou non demandé la conservation de son numéro. France Télécom propose en effet que le RIO contienne la référence de l'accès et soit utilisé pour fiabiliser la production des lignes isolées afin de réduire les cas d'écrasements à tort. A noter que l'élargissement du périmètre d'utilisation du RIO en diminuera les coûts associés à l'activité de conservation du numéro chez l'opérateur donneur.

France Télécom ajoute également, que lorsque les opérateurs du marché Entreprise auront tous industrialisé la mise à disposition des numéros SDA, il pourra vraisemblablement être envisagé d'étendre l'usage du RIO fixe aux tranches SDA. Ceci n'est pas possible dans l'immédiat vu que l'ensemble des opérateurs du marché Entreprise, n'ayant pas industrialisé la mise à disposition de la liste des numéros auprès de leurs clients, ne seraient pas en mesure d'établir un RIO qui serait accompagné d'un fichier contenant la liste des numéros SDA associés à cette tête de compte qui permettrait de sécuriser à la fois la tête de compte SDA, et la liste exhaustive des numéros associée à cette tête de compte.

La mise à disposition des numéros constitue donc un préalable indispensable à la mise en œuvre du RIO sur les séquences SDA.

IV. Les principes de comptabilisation des coûts recouvrables auprès de l'opérateur receveur

Question n° 4.

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

L'article D. 406-19 du CPCE dispose en effet que :

« (...) l'Autorité de régulation des communications électroniques (...) veille à ce que les méthodes retenues promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable et optimisent les avantages pour le consommateur. (...) »

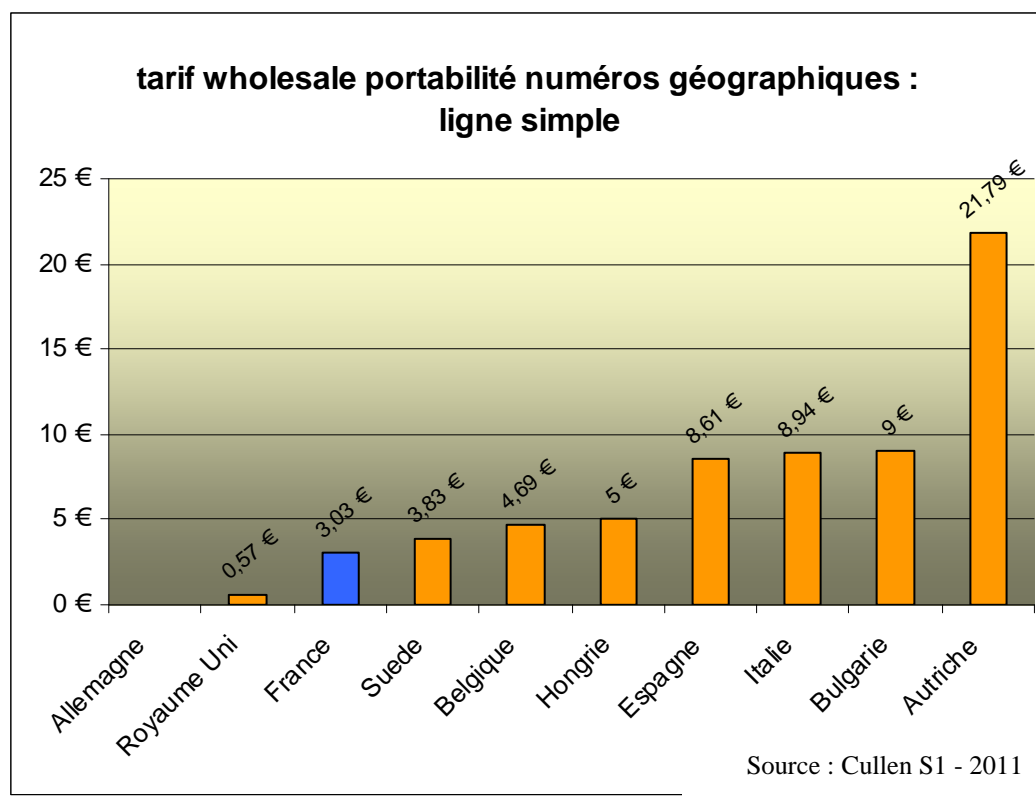
Cependant, France Télécom note également que :

« (...) l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précise, en tant que de besoin, les mécanismes de recouvrement des coûts, les méthodes de tarification et les méthodes de comptabilisation des coûts, qui peuvent être distinctes de



celles appliquées par l'opérateur. Elle peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables en France ou à l'étranger. Elle veille à ce que les méthodes retenues promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable et optimisent les avantages pour le consommateur. Elle veille également à assurer une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru. »

Un Benchmark Européen des FAS de conservation du numéro sur le marché Résidentiel permet de mettre en évidence que les tarifs wholesale en France sont très bien positionnés :



France Télécom comprend que l'Autorité projette d'exclure tout coût d'investissement incrémental du périmètre des coûts recouvrables auprès de l'OPR et s'étonne de cette approche.

En effet, le décret n°2006- 82 précise que l'Autorité : « *veille également à assurer une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru* ». Les coûts d'investissement incrémentaux ne sauraient donc être exclus par le projet de décision du périmètre des coûts pertinents recouvrables auprès de l'OPR.



Étudions maintenant l'analyse développée par l'Autorité portant sur les trois dispositions majeures de l'article D. 406-19 du CPCE :

■ Promouvoir l'efficacité économique ;

L'Autorité ne mentionne que l'inefficacité éventuelle de l'opérateur donneur et passe sous silence les inefficacités des opérateurs receveurs générant pour les opérateurs donneurs et attributaires :

- des reprises de commandes non conformes, ou ne respectant pas les protocoles d'échanges associés à ces commandes (gestion des CR ou CRI, ou encore des reprogrammations d'actes de portage « avec appel » ou encore des « retours arrière », imputables à l'opérateur receveur).
- des demandes de fiabilisation quasi systématiques pour obtenir les numéros d'une SDA alors que les clients Entreprise doivent disposer de cette information conformément à l'Article 4 de la décision de l'Autorité n° 09-0637.

Aucune mention n'est faite à propos des opérateurs receveurs qui n'adhèrent pas à l'APNF et de ce fait :

- génèrent, dès lors qu'ils réalisent une conservation du numéro entrante subséquente, des appels inefficaces qui perdureront tant que les opérateurs donneurs ou attributaires ne respecteront pas l'article 7 de la décision de l'Autorité n° 09-0637.
- ne font pas d'annonces de restitution de numéro « REARES » à l'APNF, avec comme conséquence lorsque le numéro sera de nouveau affecté à un abonné par l'opérateur attributaire, d'empêcher le futur détenteur du numéro de recevoir des appels depuis les réseaux d'opérateurs qui pratiquent le routage direct, tant que l'opérateur attributaire n'aura pas fait une annonce fictive de conservation du numéro réentrante « REAPTG » à l'APNF.

■ Favoriser une concurrence durable ;

La concurrence durable passe par une allocation optimale des coûts, et non sur une allocation « minimale » comme semble conclure le projet de décision proposé par l'Autorité. L'optimum pour le marché sera obtenu dès lors que les signaux économiques sont les plus pertinents, ce qui suppose que les principes suivants soient effectivement respectés :

- l'allocation de coûts ne doit pas distordre la concurrence entre opérateurs, ce qui suppose une allocation équitable de l'ensemble des coûts fixes et variables de long terme de la fonction attributaire ;



- l'assiette des coûts doit correspondre à un équilibre économique durable de l'activité et donc inclure les coûts incrémentaux à long terme, et pas seulement les coûts incrémentaux à court terme.

Plus généralement, le dispositif actuellement en vigueur permet de porter près de 2 millions de numéros en moyenne chaque année et le marché des télécommunications français connaît un très haut niveau de concurrence. Cela démontre clairement que le tarif des FAS de portabilité actuellement pratiqué ne constitue en aucune manière une barrière à l'entrée.

■ Optimiser les avantages pour le consommateur.

Il conviendrait de prendre en compte la réalité des attentes des clients en matière de portabilité, en distinguant :

- d'une part la faculté de conserver du numéro,
- d'autre part l'exercice effectif de ce droit.

Il serait contraire à l'intérêt de tous les consommateurs n'exprimant pas de souhait de conservation de leur numéro à l'occasion d'un changement d'opérateur, de supporter néanmoins la totalité des coûts correspondant via le prix du service payé à leur opérateur. Certes, la simple possibilité de pouvoir conserver son numéro peut justifier la prise en charge d'une partie de ces coûts par chaque consommateur, mais cela devrait représenter une part minoritaire, le reste ayant vocation à être recouvré à l'occasion d'une activation, via paiement par l'opérateur receveur.

L'intérêt des consommateurs est aussi que les opérateurs développent et mettent en œuvre les moyens nécessaires à l'amélioration permanente des conditions d'exécution de la prestation de conservation des numéros. Cela suppose que les coûts correspondants chez les opérateurs ne soient pas majoritairement imputés à leur base installée de clients afin de ne pas constituer de frein aux investissements en la matière.

Une telle clé d'allocation serait en outre particulièrement pénalisante pour France Télécom en matière de téléphonie fixe. En effet, contrairement à la téléphonie mobile, lors de l'ouverture à la concurrence de la téléphonie fixe, la quasi-totalité des ménages était d'ores et déjà utilisateur d'un service téléphonique fourni par France Télécom. Cela conduit de facto à une asymétrie structurelle des types de portabilités, France Télécom étant très majoritairement en position d'opérateur donneur et les opérateurs alternatifs en position d'opérateurs receveurs. Cette asymétrie se doit d'être reflétée dans les méthodes de recouvrement et de tarification des coûts.

Question n° 5.

Avez-vous des remarques concernant les modalités de recouvrement retenues des coûts fixes et des coûts variables ?

France Télécom constate que l'Autorité ne démontre en aucune manière le bien fondé du choix de la méthode des coûts directs variables aux FAS de conservation des numéros fixes tel que mentionné dans le projet de décision figurant dans le document en



consultation.

France Télécom s'interroge également sur la définition parcellaire des coûts incrémentaux donnée par l'Autorité : « *méthode de comptabilisation en coût incrémental : seuls les coûts directs engendrés par la mise en place de la prestation de conservation du numéro fixe sont pris en compte. Il s'agit des coûts d'exploitation et de maintien des systèmes mis en place pour permettre les traitements de conservation du numéro fixe* ».

La mise en place de la prestation de conservation du numéro requiert en effet des investissements spécifiques qui, au même titre d'ailleurs que les coûts support, rentrent dans le périmètre des coûts incrémentaux au même titre que les coûts d'exploitation et de maintenance.

France Telecom considère que les coûts incrémentaux de long terme sont très fréquemment la référence adaptée pour définir la part des coûts à allouer au marché inter opérateurs. Recourir aux coûts variables directs de court terme, comme dans le cadre de la conservation du numéro mobile, serait inéquitable pour les clients de l'opérateur attributaire, en raison de l'asymétrie structurelle qui caractérise cette fonction sur le fixe. Le recouvrement des coûts de chaque activité (attributaire, donneur) doit être effectué sur l'opérateur receveur, qui est le commanditaire et le bénéficiaire de ces dépenses. Il en est de même pour les coûts joints impliquant la fonction attributaire. La récupération des coûts sur les bases clients doit donc être limitée au seul cas des coûts non incrémentaux des activités symétriques (en pratique certains coûts de l'opérateur donneur).

I : Les coûts variables directs à court terme ne sont pas la bonne référence dans le cas de la portabilité des numéros fixes

I-1 : Le concept de coût direct variable à court terme est inadapté à l'économie de la conservation du numéro fixe

La référence de coûts proposée par l'Autorité, à savoir les coûts directs variables, équivaut en fait à un coût marginal de court terme, et s'apparente plus à une notion de gestion qu'à une approche économique. Ce n'est pas le concept économique pertinent dans le cas de la portabilité fixe : il analyse les fluctuations et l'optimisation du *niveau* de production, et non les effets de *l'existence même* d'un incrément de production. Un tel coût marginal renseigne sur l'effort à fournir pour produire une unité supplémentaire ; il ne peut estimer le coût global que représente l'existence même de l'incrément de production ; or, c'est bien ce coût global qu'il faut évaluer, pour permettre à l'opérateur de connaître ses coûts induits par l'obligation de conservation du numéro et de les couvrir.

Ce concept de coût marginal est d'ailleurs bien moins pertinent dans le cadre de la conservation du numéro que s'il s'agissait d'un bien de production industrielle « classique » : le volume de la conservation du numéro est un paramètre subi et non maîtrisé par l'opérateur (c'est particulièrement évident dans le cas d'un attributaire) ; le coût marginal de la conservation du numéro ne peut dès lors jouer aucun rôle clé d'ajustement des stratégies commerciale et de production.

La référence aux seuls coûts directs variables à court terme, conduit à un rattachement partiel et arbitraire des coûts. En effet, il existe des coûts réels et incontournables d'une activité dont



l'ampleur et la variabilité ne sont pas directement observables à court terme ; les écarter reviendrait à fixer un horizon temporel artificiellement court, car sans rapport avec la nature pérenne de l'activité.

I-2 : Laisser de côté les coûts fixes directs passe sous silence une part essentielle des enjeux de la conservation du numéro, et a des effets pervers sur le jeu concurrentiel

Ne prendre en compte que les coûts directs variables revient à se focaliser sur les coûts de personnel et à ignorer les coûts récurrents de fonctionnement et les coûts d'investissement que la conservation du numéro engendre en marge du processus de résiliation. Or l'opérateur receveur est le principal bénéficiaire du SI garantissant la potentialités de l'exercice de la conservation du numéro.

I-3 : Les situations très différentes des marchés fixes et mobiles justifient pleinement que la référence adoptée sur le marché mobile ne soit pas reconduite sur le marché fixe

Pour la portabilité mobile, c'est la référence aux coûts directs variables qui avait été retenue par l'ARCEP, ce que France Telecom avait d'ailleurs déploré. Mais ce précédent ne justifie pas qu'il en soit de même pour le fixe : en effet, on ne trouve pas sur le marché mobile une situation aussi radicalement asymétrique que sur le marché fixe. Cette asymétrie provient de ce que France Telecom est attributaire et opérateur d'accès de la très grande majorité des numéros fixes portés en France. Une part de plus en plus large des portabilités réalisées concerne des abonnés qui ne sont clients de France Telecom ni avant, ni après l'exécution de la conservation du numéro.

Dans ce cas de figure, si la référence aux coûts variables directs était retenue, France Telecom serait amené, pour récupérer ses coûts complets d'attributaire, à recouvrer la différence de coûts (coûts complets – coûts variables) sur sa propre base de clients. Cette situation, économiquement injuste, doit être évitée. Pour cela, il faut faire en sorte que l'assiette de coûts de référence à récupérer auprès des opérateurs receveurs soit la plus large possible, afin de minimiser le restant de coûts à récupérer, arbitrairement, sur la base de clients de France Telecom.

A contrario, dans le cas du mobile, on pouvait considérer que le solde de coûts supportés par chaque opérateur se compensait globalement, du fait de :

- la relative symétrie des positions de départ et des tâches effectuées par les différents opérateurs (sous réserve de taux de churn de même ordre de grandeur chez chaque opérateur) ;
- l'absence d'impact du marché de l'accès.

II : Les coûts incrémentaux de long terme sont la bonne référence en vue du recouvrement sur le marché de gros

II-1 : Les coûts incrémentaux correspondent à la vision long terme qu'il convient d'adopter ici

La conservation du numéro est un service pérenne, une activité permanente, impliquant des investissements réguliers et de long terme pour améliorer son efficacité. A ce type d'activité, il convient d'associer une assiette de coûts et un horizon temporel du même ordre, à savoir long



terme, faute de quoi il existerait des coûts structurellement non couverts : une telle situation risquerait de conduire à un déséquilibre économique structurel.

II-2 : Les coûts incrémentaux de long terme permettent une allocation des coûts à la fois juste et équilibrée

Ce concept étudie les effets de *l'existence* même d'un incrément de production et offre donc une vision complète et objective du poids de la conservation du numéro :

- ce coût traduit le passage de la non production à la production de l'incrément ;
- c'est le coût de la faculté de conserver le numéro pour les clients en base, et pas seulement le coût de la conservation pour les seuls clients churners qui est prise en compte.

Les coûts incrémentaux de long terme (CILT) permettent une allocation de coûts proportionnée et équilibrée, qui n'écarte pas les coûts fixes à court terme : l'intégralité des coûts « directs » et une part des coûts joints sont pris en compte, ainsi que les coûts support à hauteur de leur contribution.

Enfin, notons que le recours aux coûts incrémentaux de long terme permet une allocation juste des coûts, car celle-ci n'introduit pas de distinguo arbitraire en fonction de la nature technique des processus mis en œuvre et ne fait pas porter le poids de coûts spécifiques à la conservation du numéro sur d'autres services indépendants de celle-ci.

Cas particulier de l'opérateur attributaire / opérateur d'accès

Les remarques ci-dessus sur le bien fondé du recours aux coûts incrémentaux de long terme valent bien entendu aussi bien pour l'opérateur donneur que pour l'opérateur attributaire, mais la situation asymétrique de France Télécom sur cette dernière activité amène à préciser encore plus la référence de coûts pertinente, afin que France Telecom puisse récupérer les coûts de cette ressource commune mis au service des autres opérateurs comme de ses propres clients.

Cette récupération doit bien entendu s'effectuer de façon non discriminatoire, c'est-à-dire ne pas faire porter les coûts principalement sur nos clients de détail, au profit du marché de gros.

Pour effectuer cette récupération, nous disposons de l'outil adéquat, à savoir les CMILT, qui ont été définis par l'ARCEP dans la décision n°00-1171 et qui demeurent une référence de la régulation des Télécoms en France.

III : La récupération des coûts

Une fois définies les assiettes de coûts à récupérer, il reste à identifier les acteurs sur qui s'effectueront les recouvrements.

Les coûts de l'activité attributaire

Les CMILT de l'activité attributaire ne peuvent être récupérés que sur les opérateurs receveurs, en l'absence de marché de détail pour cette activité. Faire porter les coûts de la fonction attributaire sur la base clients de l'attributaire n'aurait aucun sens, puisque les bénéficiaires de la portabilité n'ont souvent aucun lien commercial avec celui-ci (cf .I-3)



Les coûts de l'activité donneur

Les CILT de l'activité donneur sont logiquement affectables au fait générateur de leur existence : la demande du receveur. Le restant des coûts du donneur sera en revanche à récupérer sur le marché de détail (à savoir la base de clients du donneur, qui « paient » le droit à la portabilité qu'ils pourront éventuellement faire jouer en leur faveur).

Les coûts joints aux activités d'accès et de conservation du numéro « attributaire »

Ces deux activités sont complémentaires : on ne peut avoir un accès sans avoir droit à la conservation du numéro. On peut donc dès lors théoriquement récupérer librement les coûts sur l'une ou l'autre des activités.

- La récupération sur l'accès reste de toute façon soumise au principe de non discrimination : les coûts devront être équitablement répartis entre accès de gros et accès supportant un service de détail.
- L'affectation des coûts à la fonction attributaire, et donc leur récupération sur le receveur, est la solution qui a la préférence de France Telecom. En effet, c'est la complexité des processus de conservation du numéro qui est la source de l'importance de ces coûts joints. De plus, France Telecom est le seul acteur à supporter ce type de coûts joints, et ne tire aucun profit commercial de cette situation : il serait donc peu équitable que seuls ses clients finaux en supportent le poids.

Les coûts joints à la conservation du numéro « attributaire » et à la conservation du numéro « donneurs »

Ces coûts seront à récupérer sur l'activité attributaire, puisque la référence CILT n'autorise pas leur recouvrement sur l'activité donneur. Concrètement, cela implique que l'opérateur attributaire facturera aux opérateurs receveurs ces coûts joints en plus des CMILT.

Si tel n'était pas le cas, France Télécom serait dans l'obligation de facturer les montants correspondants à sa base de clients finaux, a contrario de ses concurrents, qui n'ont quasiment pas d'activité d'attributaire et donc pas de coûts joints attributaires : ceci reviendrait à octroyer un avantage concurrentiel indû à ces opérateurs.

IV : L'ARCEP ne doit pas adresser de « mauvais signaux » au marché

IV-1 : la non récupération des coûts fixes sur le marché de gros est néfaste à l'investissement futur et décourage la recherche de gains d'efficacité

Les modalités de recouvrement des coûts proposées par la consultation auraient pour effet de décourager l'automatisation et l'investissement, alors que ces deux facteurs contribuent à améliorer l'efficacité. Les opérateurs seraient incités à laisser perdurer les processus en place : ils maintiendraient ainsi le niveau des coûts variables directs, dont seul le recouvrement est garanti ; a contrario, les coûts d'optimisation et d'automatisation du processus ne bénéficieraient pas d'une rémunération claire et certaine.

On notera à ce propos une contradiction dans le texte de la consultation : L'ARCEP entend prendre comme référence d'efficacité l'opérateur qui aura mené à bien l'automatisation des processus de façon à restreindre au minimum les coûts directs variables, mais elle refuse d'intégrer dans l'assiette des coûts récupérables sur le marché de gros les coûts des



investissements qui permettraient à un opérateur réel, soumis à des contraintes techniques héritées de son passé, d'atteindre cette situation cible.

En définitive, on peut craindre que la proposition de l'ARCEP ne brouille les signaux d'incitation à l'investissement efficace. Or l'industrie dans son ensemble aurait tout à gagner à une automatisation des processus : elle améliorerait la fluidité du marché et la qualité de service et contribuerait à l'optimisation des coûts.

IV-2 : le système proposé reviendrait à alourdir les coûts pesant sur les clients fidèles et à favoriser l'instabilité sur un marché où la concurrence est pourtant déjà solidement ancrée

Les churners se retrouvent d'une certaine façon favorisés aux dépens des clients fidèles :

- la récupération des coûts sur des activités autres que celles mises en œuvre à l'occasion d'opération de conservation du numéro pénalise arbitrairement les clients des services concernés ;
- la référence aux coûts marginaux avantage les clients churners, dont les coûts de traitement seront en partie supportés par les clients fidèles. Ce système d'assurance obligatoire imposé au client doit conserver une ampleur limitée.

De plus, la proposition de l'ARCEP est facteur d'instabilité sur le marché :

- La téléphonie fixe est un marché mature, voire décroissant, à très fort taux d'équipement, et sur lequel la concurrence est réelle et durable. L'émergence de nouveaux concurrents ex-nihilo est peu probable à ce stade. Les taux de churn sur le marché français ne sont pas particulièrement bas comparés aux autres pays européens.
- dans ce contexte, un système qui pourrait avoir comme conséquence une hausse des taux de résiliation, et qui ferait financer ces coûts croissants de résiliation et d'acquisition par un parc décroissant clients, serait contraire aux objectifs d'efficacité économique au profit des consommateurs, car il ferait supporter aux clients des coûts supplémentaires sans apporter en contrepartie de perspective d'évolution significative de la structure du marché.

Conclusion : Un souci d'équité, de cohérence et d'exhaustivité dans la prise en compte de la totalité des coûts conduit à retenir la référence aux coûts incrémentaux de long terme (CILT et CMILT) et à autoriser la récupération des coûts joints de l'activité attributaire sur les opérateurs receveurs.

- La référence de coûts retenue doit répondre à différents objectifs : permettre aux opérateurs de recouvrer leurs investissements, concourir effectivement à améliorer l'efficacité de l'industrie, garantir l'intérêt du client, le tout dans la durée. Les coûts incrémentaux de long terme (CILT pour la situation « d'opérateurs donneurs » et CMILT pour celle d'opérateur attributaire) sont la meilleure référence pour adresser au marché les bons signaux économiques. A contrario, le recours aux coûts variables directs de court terme s'avèrerait injuste pour les clients de l'attributaire. L'organisation de la portabilité sur le fixe diffère fortement de celle qui prévaut sur le marché mobile.
- Les coûts incrémentaux de long terme de chaque activité (attributaire, receveur) sont très logiquement à récupérer sur l'opérateur receveur, qui est le commanditaire et le bénéficiaire de ces dépenses. Mais pour que la récupération des coûts soit complète et ne pèse pas de façon injuste et arbitraire sur la base clients de l'attributaire, il faut également



que tous les coûts joints impliquant l'attributaire puissent être recouvrés par ce dernier auprès des opérateurs receveurs.

- On obtient alors une vision globale et cohérente de l'affectation des coûts, évitant ainsi l'apparition de « coûts orphelins », que France Telecom, parce qu'il est l'opérateur attributaire, serait contraint de faire peser sur ses seuls clients.

V. Les méthodes de comptabilisation des coûts recouvrables dans le cadre de la facturation d'une prestation à l'opérateur receveur

Question n° 6.

Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur ?

1 - cas des opérations de conservation du numéro associées à un accès sur le marché résidentiel

L'Autorité aborde dans ce chapitre les protocoles de commande FOP 3.0 et FOP 5.0 qui permettent aux opérateurs tiers de passer une commande « **groupée** » de conservation du numéro concomitamment à la production d'un accès dès lors que celui-ci est identifié par le numéro d'appel à porter. France Télécom rappelle que ce protocole est utilisé dans la quasi-totalité des commandes de conservation du numéro traitées par France Télécom sur le marché Résidentiel.

A ce propos, l'Autorité précise que : « *Ce processus est totalement automatisé et n'implique donc a priori aucune action manuelle de la part de l'opérateur donneur. Aucun coût direct variable lié à la demande de conservation du numéro n'a été identifié pour ces opérations.* »

Or France Télécom tient à souligner que mêmes si les processus sont entièrement automatisés, **des opérations manuelles sont souvent requises pour notamment traiter les anomalies et les avis de problèmes afin de faire aboutir les commandes en échec.**

La mise en œuvre de toutes ces opérations génère donc des coûts incrémentaux supplémentaires de nature directe et variable

2 - cas des opérations de conservation du numéro « sèches » sur le marché résidentiel

Une nouvelle fois, France Télécom insiste sur le fait que la conservation d'un numéro est toujours associée à la mise en œuvre d'un accès. L'Autorité traite en fait dans ce chapitre des commandes de conservation du numéro « *non groupées* » à la commande d'accès.



France Télécom rappelle que la conservation du numéro « sèches » sur le marché résidentiel constitue une part infime de la volumétrie des conservations du numéro sur le marché résidentiel. Néanmoins, **ces processus de conservation « sèche » sont appelés à évoluer et vont nécessiter des investissements qui méritent d'être recouverts par les opérateurs auprès de l'opérateur receveur.**

France Télécom précise que le protocole de commande associé (MOP M2 ou encore FOP 2.0) est principalement constitué de deux offres de conservation du numéro que sont les commandes de type PS(N)G et PS(N)G+.

Les commandes PSG et PSNG permettent de réaliser une commande de conservation du numéro « sèche » en planifiant la date de migration. Ce type de commande existe depuis quelques années et n'a pas été industrialisé car **il avait vocation à disparaître en application de l'article 8 de la décision ARCEP n°09-0637** qui fixe le délai d'interruption maximum à 6h, puis 4h au 01 janvier 2012.

La commande PSG+ permet de réaliser une commande de conservation du numéro sèche de numéros géographiques en activant la migration dès lors que l'acquittement signifiant la disponibilité de l'accès aura été transmis à l'opérateur receveur. **Ce type de commande est industrialisé et pérenne. Il va nécessiter des évolutions dont le financement doit être assuré par les opérateurs.**

La commande PSNG+ permet de réaliser une commande de conservation du numéro sèche de numéros Non Géographiques en activant la migration dès lors que l'acquittement signifiant la disponibilité de l'accès aura été transmis à l'opérateur receveur. Le traitement généré par **ce type de commande n'a pas été industrialisé, bien que pérenne, vu le peu de volumétrie identifiée.**

Il est prévu néanmoins d'industrialiser le processus PSNG+ car les processus automatisés permettent de réduire les délais et sont un gage de fiabilité.

Le nouveau contexte économique que l'Autorité propose d'introduire est de nature à remettre en question l'opportunité de cette industrialisation.

France Télécom s'interroge sur les effets de cette décision tarifaire sur le marché. Les opérateurs ne seront-ils pas tentés de temporiser la mise en œuvre de certaines automatisations dont ils ne pourront recouvrer les coûts auprès de l'opérateur receveur ?

Les exemples donnés ci-après illustrent notre propos :

- le routage indirect temporaire représente une solution fiable pour tenir le délai d'interruption de service maximum de 4h, en cas de conservation du numéro subséquente. A notre connaissance, il n'est pratiqué aujourd'hui que par 2 opérateurs (dont France Télécom) seulement car il représente bien évidemment une charge supplémentaire.
- La mise en œuvre du RIO sur le marché résidentiel, du fait des investissements importants qu'elle pourrait entraîner, ne sera-t-elle pas impactée par l'impossibilité pour les opérateurs de recouvrer leurs investissements ? Cela ne risque-t-il pas de freiner sa mise en œuvre ?

3 : cas des opérations de conservation du numéro « sèches » sur le marché entreprise

3.1 - L'opération dite « de fiabilisation » de la séquence de numéros.

France Télécom souhaite rappeler que la « fiabilisation » est une option du protocole de commande des portabilités Entreprise qui consiste à ce que l'opérateur donneur communique à l'opérateur receveur la liste des numéros associés à une tête de compte SDA.

La mise en conformité de l'ensemble des opérateurs à l'Article 4 de la décision ARCEP 09-0637 devrait permettre à terme de supprimer l'usage de cette option dans la mesure où le parcours client pourra être modifié compte tenu du fait que les opérateurs receveur pourront obtenir la liste des numéros directement auprès des clients en acquisition.

Or, l'absence de possibilité de recouvrer les charges d'investissements liées à l'industrialisation de la mise à disposition des numéros auprès des clients risque de ralentir les travaux en cours chez les opérateurs.

- En effet, le coût de l'industrialisation de la mise à disposition des numéros auprès du client final via son Espace client dédié, sera au final plus élevé que le chiffre d'affaire qu'ils pourront perdre du fait de ne pouvoir recouvrer la prestation de Fiabilisation lors de portabilités sortantes dès lors qu'ils ne sont pas en conformité avec l'Article 4.
- De plus l'opérateur receveur, qui a tout intérêt à ce que son prospect client ne prenne pas contact avec l'opérateur donneur, ne lui demandera pas de se procurer la liste des numéros s'il n'est pas certain que le processus de mise à disposition de la liste de ses numéros est industrialisée et ne conduise pas le client à appeler son opérateur.

En conclusion, **France Télécom partage la position de l'Autorité qui prévoit le recouvrement de cette prestation auprès de l'opérateur receveur.**

En revanche France Télécom pense que l'Autorité doit s'assurer de la mise en œuvre effective de l'industrialisation de la mise à disposition des numéros auprès des clients Entreprise, car le fait de limiter la possibilité de recouvrer la fiabilisation aux seuls opérateurs qui satisfont à cette obligation n'aura que peu d'effet.

3.2 -L'appel téléphonique de synchronisation entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur le jour du « portage » effectif des numéros.

France Télécom considère en effet que **l'opérateur donneur est effectivement légitime à facturer les prestations « appel téléphonique de synchronisation » et « retour arrière »**, mais **France Télécom rappelle également qu'en cas de portabilité subséquente l'opérateur attributaire, qui est également sollicité, est lui aussi légitime à recouvrer cette prestation.** Or l'Autorité n'aborde pas ces items dans le paragraphe b du chapitre V qui concerne la fonction attributaire.

3.3 - La prestation de vérification d'éligibilité :

Cette prestation n'apparaît pas dans la liste des coûts recouvrables par l'opérateur donneur auprès de l'opérateur receveur. France Télécom considère cependant que cette prestation manuelle qui **n'est pas optionnelle mais systématique** contrairement à la « Fiabilisation » doit entrer dans le périmètre des coûts directs et variables.

Cette prestation consiste à vérifier l'éligibilité de la demande (c'est-à-dire que le numéro est bien actif sur le réseau de l'opérateur donneur, que la demande émise par l'opérateur receveur est cohérente (la raison sociale et l'adresse associées aux numéros sont correctes) et doit être recouvrée auprès de l'opérateur receveur par l'opérateur donneur.

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 –) ?

La procédure de retour arrière consiste à remettre les Parties dans la situation antérieure à la demande de Portabilité de la Partie Prenante, le Numéro porté au profit de la Partie Prenante retournant à la Partie Cédante.

Le retour arrière est facturé par France Télécom uniquement lorsqu'il est demandé en HNO pour les portabilités Entreprise avec appel.

Les tarifs sont ceux prévus dans les clauses des conventions d'interconnexion qui ont vocation à être symétriques, (cf. annexe 25 de la convention d'interconnexion type de France Télécom). Ils correspondent à la prestation « Majoration retour arrière en Heures non Ouvrées ».

Cette majoration est perçue dès lors que cette option de retour arrière en Heures non Ouvrées a été convenue entre les Parties et inclut une période en Heures non Ouvrées (Processus Client Professionnel avec appel).

Question n° 8.

Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire ?

France Télécom aurait souhaité que l'Autorité précise dans le dispositif :

- en quoi le fait qu'il appartienne « à l'opérateur attributaire, tout comme à l'ensemble des opérateurs, de prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'acheminement des appels à destination du numéro fixe porté, comme précisé par l'article 13 de la décision n° 2009- 0687 » justifierait que l'opérateur Attributaire ne serait pas légitime à recouvrer ses coûts par les FAS de conservation du numéro.



En effet, le routage direct est optionnel et n'entraîne une modification du routage que sur information de la base APNF alors que l'opérateur attributaire est partie prenante du portage, et participe le cas échéant aux échanges téléphoniques en cas de portabilité avec Appel et se met en capacité d'effectuer des retours arrières.

- en quoi le fait qu'il existe une prestation spécifique de « re-routage » qui permet à l'opérateur attributaire de facturer les opérateurs qui font du routage indirect ne permette pas de recouvrer la prestation de portage auprès de l'opérateur receveur.

France Télécom rappelle que la prestation spécifique de « re-routage » est une prestation d'interconnexion qui permet de facturer la mise en place du préfixe nécessaire à l'acheminement de chaque appel vers l'opérateur receveur. Cette prestation est entièrement dé-corrélée de l'acte de portage dans la mesure où elle concerne exclusivement les opérateurs qui pratiquent le routage indirect voir le routage indirect temporaire. L'inducteur de coûts de cette prestation n'étant pas l'acte de portage, les coûts de celle-ci ne peuvent donc pas être recouverts au travers des FAS.

S'agissant du rôle de l'attributaire sur le marché Entreprise, France Télécom souhaite préciser que dès lors qu'une conservation du numéro s'effectue avec appel téléphonique, qu'elle soit directe ou subséquente, l'opérateur attributaire sera présent afin de réaliser la modification du routage et le retour arrière en cas de besoin. En conséquence, les coûts de cette prestation, incrémentaux, doivent être recouverts au moyen des FAS de conservation du numéro.

Plus généralement, l'opérateur attributaire doit dans tous les cas assurer et assumer la gestion du numéro au cours des portages successifs que fera l'abonné. Ce suivi génère des charges pour l'opérateur attributaire lors de chaque acte de portage, et il est légitime que l'attributaire puisse faire porter ces charges sur l'acte qui les a générés.

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 ?

France Télécom se mettra en capacité de réaliser cette inversion dès janvier 2012 comme indiqué lors des dernières multilatérales de l'Autorité. France Télécom rappelle également qu'il a été convenu que la mise en place de **cette inversion du sens de facturation ne peut se faire que de façon concomitante chez l'ensemble des opérateurs**. Il est important que l'Autorité s'assure que cela sera effectivement le cas.

Question n° 9.

Quels coûts directs variables identifiez-vous en cas de processus manuel du fait de l'opérateur receveur ?



Si l'opérateur receveur n'utilise pas les protocoles MOP ou FOP, France Télécom doit traiter des mails en lieu et place des commandes, des accusés de réception et des comptes-rendus intermédiaires et finals ce qui génère :

- des risques supplémentaires liés à la non automatisation des tâches avec pour conséquence de contraindre France Télécom à développer des outils de suivi de ces commandes réalisées en dehors du SI Standard ;
- des actions de formations spécifiques pour les intervenants ;
- la mise en œuvre et le suivi d'une facturation manuelle réalisée en dehors du SI Standard de la portabilité générant des difficultés supplémentaires de SAV puisque la commande est absente du SI habituel.

En conclusion, nous identifions 3 types de coûts : des développements SI, de la formation et des frais de personnels.

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 ?

France Télécom confirme que dans le contexte des coûts directs variables préconisés par l'Autorité, les coûts facturés seront indépendants de la taille des séquences de numéros consécutifs et ne tiendront compte que du nombre de séquences.

VI. Les méthodes de tarification

Question n°11.

Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation sur le marché entreprise ?

France Télécom estime la durée moyenne de traitement d'une fiabilisation entre 10 et 15 minutes comme indiqué dans le projet de décision.

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 ?

France Télécom estime la durée moyenne de traitement d'un appel entre 10 et 15 minutes et non de 3 à 6 minutes comme indiqué dans le projet de décision.

**Question n°13.**

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

France Télécom a déjà précisé ce point en répondant au questionnaire ARCEP du 18 mai 2011 et le taux horaire d'un technicien est inscrit dans la fourchette haute des coûts horaires indiqués par l'Autorité.

Question n°14.

Quel plafond tarifaire jugez-vous raisonnable pour les coûts directement liés à une demande de conservation dans le cas du processus nominal, sur le marché résidentiel ?

France Télécom conteste la méthode des coûts directs variables préconisés par l'Autorité. Le plafond tarifaire doit être calculé selon la méthode des CILT pour l'OPD et des CMILT pour l'opérateur attributaire.

Question n° 15.

Avez-vous des remarques concernant le projet de dispositif ?

France Télécom ne peut qu'exprimer son incompréhension face à ce projet de décision.

Un tel dispositif écarte le recouvrement des coûts d'investissement auprès de l'opérateur receveur alors que le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro prévoit « une rémunération raisonnable des capitaux employés, compte tenu du risque encouru »,.

Une telle exclusion ne peut être que défavorable à la conservation des numéros fixes et par voie de conséquence aux consommateurs. En effet, il contraindra les opérateurs attributaires et les opérateurs donneurs à limiter les investissements nécessaires à l'amélioration permanente du dispositif, puisque ces investissements ne seront pas entièrement recouverts auprès de l'opérateur receveur, et ce alors même que des investissements importants sont d'ores et déjà identifiés comme opportuns pour améliorer l'efficacité du dispositif.

France Télécom note également que l'Autorité ne démontre absolument pas que les coûts directs variables soient pertinents. En revanche, France Télécom prétend démontrer dans sa réponse à la Question n°5 de la présente consultation, que les coûts incrémentaux de long terme (CILT pour la fonction donneur et CMILT pour la fonction attributaire) le sont.