

***Synthèse de la consultation publique
sur la portabilité des numéros mobiles
en métropole***



Préambule

Le présent document vise à présenter la synthèse des contributions reçues par l'Autorité dans le cadre de la consultation publique lancée le 13 octobre 2004 concernant la portabilité des numéros mobiles en métropole.

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

L'Autorité attache une importance particulière à ce que la portabilité des numéros mobiles permette, dans l'intérêt du client, consommateur ou entreprise, un accroissement de la concurrence et une fluidité aussi grande que possible du marché.

Ce service a été mis en service en métropole le 30 juin 2003 suite à une longue concertation entre acteurs. L'Autorité a souhaité, un an après son lancement, dresser un bilan du développement de la portabilité des numéros mobiles en métropole et identifier les principales évolutions possibles.

A cet effet, l'Autorité a lancé une consultation publique sur ce service le 13 octobre dernier. Elle fait suite à des discussions organisées avec les opérateurs mobiles et autres acteurs au cours des mois de juin et juillet, lesquelles ont été suivies d'une phase d'approfondissement avec les opérateurs qui s'est achevée à la mi-septembre.

Les acteurs qui ont répondu à cette consultation sont les suivants (14 contributions) :

- les opérateurs mobiles métropolitains : Orange, SFR et Bouygues Telecom ;
- quatre acteurs du marché mobile : Coriolis Telecom ; Debitel ; Omer Telecom ; Transatel ;
- deux opérateurs fixes : Tele2 et 9Telecom ;
- trois associations de consommateurs : l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT), la Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC), l'Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir (UFC – Que Choisir) ;
- une association de distributeur : la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD)¹ ;
- un éditeur de services : Prosodie.

L'Autorité a découpé cette synthèse en trois parties distinctes que sont :

- I. Question générale**
- II. Evolutions du processus à court terme**
- III. Evolutions à moyen terme**

¹ La réponse à la consultation publique de la FCD a été faite au nom des membres suivants : Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Record, Boulanger, Fnac, Avenir Télécom, Tel and Com et The Phone House.

I. Question générale

Q1. : Au-delà du bilan et des évolutions présentées dans le cadre de la consultation, l'Autorité a invité les acteurs à lui faire part, de leur propre analyse sur le processus actuel et sur les évolutions qui auraient été omises.

Deux opérateurs mobiles sont favorables à la conservation du principe du processus actuel de portabilité du point de vue du client, à savoir le système de double guichet, qui a permis un lancement rapide du service sans problèmes majeurs (peu de litiges ...) du côté des consommateurs.

Un de ces acteurs indique que le tarif inter-opérateur de portabilité d'un numéro mobile est largement sous-estimé, et que le tarif actuel ne reflète que 50 % des coûts relatifs au portage d'un numéro. Le même opérateur ajoute que le sujet de la migration entre les réseaux de deuxième et troisième génération n'a pas été abordé et demande que ce point soit introduit dans les évolutions pour être mise en œuvre par les opérateurs mobiles.

Le deuxième opérateur mobile pense qu'il est dangereux de vouloir totalement remettre en cause les principes structurants de fonctionnement de la portabilité des numéros mobiles et préfère la mise en place d'ajustements permettant de fluidifier le processus du point de vue du client.

Un troisième opérateur mobile est favorable quant à lui à la refonte du processus actuel et à la mise en place d'un processus de simple guichet.

Une société de commercialisation de services (SCS) indique à regret que le processus actuel de mise en oeuvre de la portabilité des numéros mobiles n'envisage la position des SCS et des nouveaux acteurs (tels que les MVNO) que de manière indirecte. Cet acteur ajoute que les opérateurs ont intégré les SCS dans le processus de portabilité mais constate que la portabilité joue, en ce qui le concerne, davantage sur les clients sortants que sur les nouveaux abonnés. Il ajoute qu'il est anormal que les bons de portage actuels ne puissent incorporer la possibilité de portage du numéro mobile vers une SCS ou un MVNO.

Un fournisseur d'offre mobile indique que le processus actuel de portage est complexe pour le client mais qu'il offre en contrepartie une bonne coordination entre les opérateurs ainsi qu'un délai de réflexion appréciable au client pour lui permettre d'étudier les différentes possibilités qui lui sont offertes.

Un autre fournisseur d'offre mobile indique que les premières données statistiques relatives à la portabilité des numéros mobiles montrent que la France ne dispose pas des bonnes conditions de portage des numéros comparées à celles d'autres marchés européens. Elle ajoute que cet élément est de nature à compromettre son propre lancement commercial et à freiner la concurrence.

Un troisième fournisseur d'offre mobile souligne que la complexité et la durée du processus actuel sont des éléments qui accroissent le « caractère captif » des clients et qui dissuade a priori les abonnés de faire porter leur numéro. En outre, selon cet acteur, le délai de choix laissé au client ne sert dans les faits qu'à permettre à l'opérateur cédant de proposer à son client des offres de fidélisation.

Un autre acteur, souhaitant devenir MVNO encourage l'Autorité à faire évoluer le processus de portage des numéros mobiles et se félicite des échéances à court terme préconisé dans la consultation.

Les deux opérateurs de téléphonie fixe souhaitent rappeler que la portabilité des numéros mobiles est un outil de dynamisation de la concurrence sur un marché et que ce service n'est pas assez développé en France.

L'un de ces acteurs ajoute que les éléments explicatifs du manque de succès de ce service sont entre autres :

- la répercussion du prix du portage d'un numéro sur le client qui en a fait la demande ;
- le processus lui-même, trop complexe pour le consommateur ;
- les délais nécessaires, beaucoup trop longs.

Les trois associations de consommateurs indiquent que la portabilité des numéros mobiles est un échec du point de vue des résidentiels qui n'utilisent pas ce service du fait de sa complexité et des délais nécessaires pour en profiter.

Une association de consommateurs indique que ce service « *reste un outil de second plan de développement de la concurrence par rapport à l'ensemble du marché* ». Elle ajoute que le portage des numéros engendre le paiement pour l'appelant d'un appel à destination de l'opérateur donneur, ce qui peut augmenter sa facture, notamment si la charge de terminaison d'appel de ce dernier est plus élevée que celle de l'opérateur receveur.

Une seconde association de consommateurs indique qu'elle est favorable à la mise en œuvre d'un nouveau processus pour le client et que ce service doit être ouvert le plus vite possible dans les Départements d'Outre-Mer. Enfin cette association souhaite indiquer qu'aucune indemnité ne doit pouvoir être perçue pour ce service par les opérateurs.

Une troisième association de consommateur souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur la prise en compte du prix de la portabilité et interroge l'Autorité sur son interprétation de l'expression de « prix abordable » ainsi que de la correcte orientation vers les coûts de ce service. Concernant le processus de portage, cette association indique son soutien aux évolutions proposées ainsi que le calendrier incitatif proposé par l'Autorité.

Une dernière association, qui partage le point de vue des associations de consommateurs concernant le développement commercial de ce service ajoute que ce service au client ne s'accompagne d'aucune rémunération complémentaire pour les distributeurs. Enfin, cette association ajoute que la portabilité doit respecter la neutralité technologique et être disponible à un prix peu élevé.

II. Evolutions du processus à court terme

II.1. Evolution du processus client

a. Eligibilité : suppression de la clause des « impayés »

L'Autorité souhaite que cette clause d'inéligibilité au portage d'un numéro mobile soit supprimée dès que possible et en tout état de cause avant la fin de l'année 2004.

Q2. : les opérateurs mobiles identifient des contraintes ne leur permettant pas une mise en œuvre dès cette date, ils sont invités à en faire part dès que possible à l'Autorité afin que la suppression s'applique au plus tard fin novembre 2004.

Les opérateurs mobiles indiquent qu'ils sont favorables à la suppression de cette clause d'inéligibilité.

Un acteur du marché des mobiles indique que son activité ne lui permet de dégager qu'une marge très réduite et que par conséquent il ne peut supporter un taux d'impayé très faible. Il

ajoute que la portabilité du numéro mobile est un droit du client, pour autant que ceux-ci respectent leurs obligations. Pour ces raisons, il demande à ce que cette clause d'inéligibilité soit maintenue sans quoi son activité est menacée.

Un second fournisseur de services mobiles souligne sa réserve quant à l'analyse de l'Autorité relative à la suppression de cette clause et indique qu'une telle décision engendre un risque majeur, correspondant à une réduction des recours possibles pour obtenir le paiement des factures impayées.

Un troisième acteur du marché est défavorable à la suppression de cette clause d'inéligibilité.

Un dernier acteur indique que son expérience acquise à l'étranger montre que de nombreux clients changent d'opérateur afin d'échapper à leurs obligations et que la procédure de recours légal pour recouvrement d'impayés n'est pas rentable pour un montant inférieur à 500 euros.

Les deux opérateurs fixes sont favorables à la suppression de cette clause d'inéligibilité. L'un d'entre eux ajoute que la même analyse est applicable aux conditions de portabilité en téléphonie fixe.

Deux associations de consommateurs sont favorables à la suppression de cette clause même si l'une d'entre elles indique que ce point est très secondaire dans le processus.

b. Meilleure prise en compte des profils clients : effet « offre flotte » et prépayé

Les offres « flotte » à destination des entreprises et des collectivités :

Q3. : Les opérateurs mobiles étaient invités individuellement ou via le GPM à proposer un processus qui définirait à la fois la définition d'une flotte (en précisant le seuil minimum de numéros mobiles correspondant à une flotte), le format standard du bon de portage collectif ainsi que la date de mise en place effective d'une évolution permettant une demande globale de portage pour un ensemble de lignes du côté de l'utilisateur, et l'émission d'un ou plusieurs bons de portage pour l'ensemble de ces lignes du côté de l'opérateur donneur.

Les trois opérateurs mobiles indiquent qu'ils sont favorables à cette évolution qui devra être discutée au sein du GPM, afin de définir le format de ce fichier. Ces trois opérateurs ont également indiqué que cette évolution ne pourra intervenir avant l'automne 2005.

Un fournisseur de services mobiles souligne que les acteurs tels que les SCS/MVNO doivent être consultés sur cette question puisqu'ils gèrent eux-mêmes des flottes d'entreprises.

Un second acteur du même type propose qu'une flotte soit identifiée à partir de 10 lignes et que ce bon de portage soit édité en fonction de la date de portage ce qui permet de différencier les échéances des contrats. Cet acteur a également proposé un format de bon de portage pour les flottes. L'acteur précise qu'il sera nécessaire de redéfinir le code de contrôle qui aujourd'hui est unique pour chaque bon de portage et que cette évolution ne pourra être mise en place avant le deuxième trimestre 2005.

Un opérateur fixe indique que l'expérience du marché de la téléphonie fixe montre qu'il paraît nécessaire de mettre en œuvre une procédure souple pour permettre à une flotte entière d'être portée d'un opérateur à un autre, une flotte pouvant être caractérisée par un minimum de 5 numéros. Il ajoute que la proposition de l'Autorité permet de simplifier la gestion

opérationnelle, mais est insuffisante étant donné les durées minimales d'engagement et pénalités à la sortie en cas de non-respect de ces durées d'engagement.

Une association de consommateurs indique que ce sont particulièrement les collectivités locales qui ont des difficultés liées au système actuel. L'association indique que les opérateurs doivent mettre en place une procédure de demande groupée pour l'ensemble des numéros concernés par le changement d'opérateur.

Les offres aux clients prépayés

L'Autorité souhaite réduire le délai global de portage dans le cas d'une offre prépayée à moins d'un mois.

Q4. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur une réduction du délai d'exercice du bon de portage à 15 jours (au lieu d'un mois), aussi appelé durée de validité du bon de portage.

Q5. : Les opérateurs mobiles indiqueront si cette évolution peut être mise en place au 1^{er} janvier 2005 voire avant.

Les trois opérateurs mobiles indiquent qu'ils sont favorables à une telle évolution.

Un opérateur mobile rappelle que cette évolution a déjà été mise en œuvre récemment pour sa clientèle.

Un deuxième opérateur mobile indique que cette évolution ne pourra être mise en œuvre avant le 1^{er} février 2005 du fait de l'impossibilité d'intervenir sur son système d'information en fin d'année.

Un troisième opérateur mobile indique qu'il va faire diminuer en janvier 2005 les délais d'émission du bon de portage (2 jours) pour permettre au processus prépayé de tenir en 30 jours. Il ajoute que le délai d'environ 11 jours restant au client prépayé pour lui permettre de choisir une nouvelle offre semble suffisant.

Deux fournisseurs de services mobiles indiquent être favorables à une réduction des délais pour les clients prépayés, ces derniers n'ayant aucune forme de délai contractuel avec leur opérateur. L'un de ces acteurs ajoute que dans certains pays européens la portabilité du numéro peut intervenir en 2 jours.

Un opérateur fixe indique que le délai actuel de 60 jours pour les prépayés est disproportionné étant donné que ce type de client n'a pas d'engagement contractuel avec son opérateur. Il estime ainsi que la réduction du délai est nécessaire et qu'une durée d'une semaine lui semble suffisante.

Une association de consommateurs souhaite souligner que l'utilisateur doit être informé que le crédit de consommation restant ne sera pas « porté » à son crédit auprès de son nouvel opérateur.

Une seconde association de consommateurs indique que sous réserve du respect du droit, toute réduction du temps du processus de portabilité et de simplification du système pour le client est acceptable.

Une autre association est favorable à ce que la portabilité d'un numéro soit immédiate dans le cas d'une offre prépayée.

Q6. : Les acteurs sont invités à commenter l'intérêt d'une évolution permettant au client prépayé de préciser la date à laquelle il souhaite porter son numéro.

Q7. : Les acteurs sont invités à s'exprimer sur leur accord pour réduire à quinze jours ou moins les délais contractuels de résiliation de contrat post-payé.

Q8. : Les opérateurs mobiles préciseront dans le détail, en retour de consultation, comment une telle évolution, possibilité ouverte au client de choisir une date de portage anticipée, pourrait fonctionner ainsi que les éventuels développements et investissements nécessaires.

Un opérateur indique avoir mis en œuvre depuis octobre 2004, un système dans lequel la date de portage est identique à la date de résiliation. Le délai de résiliation de cet opérateur avec portage est le moins long du marché. Cette réduction des délais permet, selon cet opérateur, la stimulation du marché. Il ajoute qu'une réduction supplémentaire de ce délai conduit à des inconvénients majeurs comme par exemple une communication du processus en interne et en externe plus complexe, une impossibilité de différencier aujourd'hui un processus qui a été défini comme unique du fait de l'existence d'un système d'information unique.

Concernant la demande relative à une diminution des délais de résiliation, le même opérateur indique que ses délais de résiliation pour les postpayés sont les plus courts du marché.

Un second opérateur mobile pense que le choix de la date de portage laissée à un client prépayé peut stimuler la portabilité mais que cette évolution n'aura pas d'impact notable sur le jeu concurrentiel.

Cet acteur indique être opposé à une diminution des délais de résiliation, qui fait partie des éléments de négociation commerciale, du système économique global et est donc un vecteur du jeu concurrentiel qui, s'il est remis en cause, aboutira à une baisse des subventions des terminaux accordées aux clients.

Concernant le choix de la date de portage laissée au client, l'opérateur envisage cette possibilité uniquement pour les clients prépayés et ajoute que cette évolution ne pourra intervenir avant la fin de l'année 2005.

Un troisième opérateur mobile indique qu'une évolution vers une modification de la date de portage impose une anticipation des flux inter-opérateurs et ajoute qu'il ne souhaite pas engager cette évolution dans le cadre du processus actuel de double guichet.

Concernant la diminution des délais de résiliation à 15 jours, il indique que la totalité de ses clients postpayés auront très prochainement un délai de résiliation égal à 2 mois.

Concernant la diminution du délai de résiliation, un fournisseur de services mobiles indique y être défavorable et ajoute que la durée de ce préavis est fonction d'équations économiques propres à chaque acteur.

Un fournisseur de services mobiles indique que l'évolution du choix de la date de portage apportée au client présente de la souplesse au processus mais doute toutefois de son impact sur le marché. De plus, il indique être défavorable à une réduction des délais de résiliation à quinze jours, les délais actuels permettant d'engager des démarches auprès du client qui souhaite résilier.

Enfin, cet acteur indique être favorable à une réduction du délai de portage mais que les modifications inhérentes semblent complexes et nécessitent la refonte complète du système actuel.

Un autre fournisseur de services mobiles est favorable à ce que le délai de résiliation soit d'une durée d'un mois et identique pour tous les acteurs.

Un autre acteur du marché pense qu'il faudrait supprimer toute période autre que les délais techniques.

Les opérateurs fixes sont favorables à la mise en place d'un système permettant au client de choisir la date à laquelle il souhaite voir son numéro porté, évolution primordiale pour accroître la flexibilité du système. Ils sont également favorables à une diminution des délais de résiliation.

Concernant la diminution du délai de résiliation, une association de consommateurs indique que ce préavis est lié à la subvention du terminal. A ce système elle préférerait un système de barème de remboursement à la sortie permettant au client de changer d'opérateur lorsqu'il le souhaite. Elle souhaite également qu'un client ait la possibilité de choisir une date de portage postérieure à celle prévue initialement à condition que celle-ci coïncide à une fin de période de facturation chez l'opérateur donneur.

Une autre association de consommateurs indique que les durées d'engagement ainsi que de résiliation sont liées à la subvention des terminaux, pratique qui réduit les possibilités de faire jouer la concurrence.

Enfin, une troisième association consommateurs considère que les évolutions proposées pour le prépayé et le post-payé sont favorables au marché et à l'intérêt général et qu'un délai de portage compris entre 15 et 31 jours est préférable. Elle ajoute qu'une réduction des délais contractuels de résiliation dans le même sens pour tous les opérateurs est indispensable et génère immédiatement un bénéfice pour le consommateur.

Une autre association estime qu'une diminution des délais de résiliation à une durée de 8 jours est un élément moteur pour un système de portabilité efficace.

c. Diminution des délais techniques

Le délai d'émission du bon de portage réduit à sept jours calendaires

Q9. : Les opérateurs étaient invités à donner leur avis sur une réduction du délai d'émission du bon de portage papier à 5 jours (hors délai postal) ou 7 jours (délai postal inclus). Ils indiqueront en particulier le calendrier de mise en place d'une telle évolution.

Un opérateur mobile indique que le délai d'émission d'un bon de portage est d'ores et déjà de trois jours calendaires depuis octobre 2004.

Le second opérateur mobile indique que cette évolution est possible mais pas avant février 2005.

Un troisième opérateur mobile indique qu'une évolution similaire va être mise en œuvre en janvier 2005 et qui permettra un délai d'émission du bon de portage à 2 jours ouvrés pour les clients prépayés et à 5 jours ouvrés pour les clients forfaits et professionnels.

Un fournisseur de services mobiles indique qu'une diminution du délai d'émission du bon de portage à 5 jours demande d'importantes évolutions qui semblent toutefois envisageables après étude. Il indique que cette évolution ne pourra intervenir avant le premier trimestre 2005.

Un opérateur fixe indique que le délai d'émission d'un bon de portage doit être de 5 jours après réception de la demande du client, mais que les adaptations des systèmes d'informations ne permettront sans doute pas une mise en place de cette évolution avant la fin de l'année 2004.

Une association de consommateurs indique que l'émission du bon de portage correspond du point de vue de l'opérateur donneur à un simple traitement informatique qui peut intervenir dans un délai de cinq jours.

Le délai de « gel technique » réduit à 7 jours

Q10. : Les opérateurs sont invités à donner leur avis sur une réduction du délai de gel technique à 7 jours au maximum. Ils indiqueront en particulier le calendrier de mise en place d'une telle évolution qui pourrait être mise en place au plus tard fin 2004.

Les trois opérateurs mobiles ne sont pas favorables à une diminution du délai de gel technique, qui nécessite des travaux et un nouvel accord entre les opérateurs. D'autres raisons sont évoquées par ces acteurs :

- l'un d'entre eux souligne qu'un délai de développement de 3 mois est nécessaire à compter de la signature d'un accord contractuel entre les opérateurs et que dans tous les cas, cette évolution n'aura pour effet que d'allonger le délai d'utilisation du bon de portage ;
- un second opérateur est opposé à cette proposition qui ne permettra plus de respecter la clause de rétractation d'un certain nombre de client disposant d'une clause de rétractation de 7 jours après acceptation de l'offre ;
- un troisième opérateur mobile indique que cette évolution n'est pas envisageable avant la fin de l'année 2005 et que de plus, ces développements seront inutilisables par la suite en cas de changement du processus client vers le simple guichet.

Un opérateur de téléphonie fixe estime que la réduction du délai technique à 7 jours proposée par l'Autorité est raisonnable et permettra une diminution des délais de portage.

Une association de consommateurs estime que le délai de gel technique nécessaire aux opérateurs mobiles ne doit pas être supérieur à 5 jours.

d. Emission de bon de portage électronique (SMS, e-mail ...)

Q11. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur l'intérêt d'un dispositif permettant l'envoi du bon de portage en format électronique (SMS par exemple) pour simplifier le processus de portabilité.

Q12. : Les acteurs sont invités à donner leur avis sur la compatibilité des évolutions explicitées ci-dessus avec le droit de la consommation et la protection des droits du client.

Q13. : Les opérateurs exploreront les possibilités d'utiliser le SMS comme moyen de transmission des données de portage et les contraintes qu'ils envisagent dans la mise en place d'un tel système, ainsi que les délais et les investissements. Le but serait de pouvoir mettre en place un tel système, s'il est retenu, avant fin 2004 - 1^{er} trimestre 2005.

Un opérateur mobile indique que le système présenté par l'Autorité semble difficile à mettre en œuvre pour les raisons techniques liées au nombre limité de caractères (au nombre de

160) compris dans un SMS et que cette évolution ne pourra être que complémentaire à l'envoi sur support papier. L'opérateur indique qu'une telle évolution demanderait 9 mois de développement à compter de la date de l'accord contractuel entre les acteurs.

Un second opérateur mobile est favorable à cette évolution qui nécessite toutefois des approfondissements techniques et juridiques même si elle semble compatible avec le droit de la consommation et la protection des droits du client. Concernant la mise en œuvre technique, le même acteur souligne que les développements nécessaires ne permettront pas une mise en œuvre avant la fin de l'année 2005.

Un autre opérateur mobile indique que l'envoi d'un bon de portage électronique ne peut s'envisager que de manière complémentaire à l'envoi sur support papier actuel. Il ajoute que cette évolution nécessite des développements informatiques importants qui ne permettent pas une mise en œuvre avant fin 2005 et ajoute que ces développements ne seront pas utilisables dans un système de simple guichet.

Un fournisseur de services mobiles est favorable à cette évolution permettant une réduction des délais. Il note toutefois le nombre limité de caractère dans un SMS est une contrainte et indique qu'une modification du guide des procédures de portabilité est nécessaire.

Un second fournisseur de services mobiles est favorable à ce principe de dématérialisation du bon de portage qui pourrait s'appuyer sur le système mis en place en Grande Bretagne, ce qui faciliterait cette évolution.

Les opérateurs fixes sont favorables à la « dématérialisation » du bon de portage, évolution qui permettrait une accélération et une simplification du processus de portabilité pour les clients. Ils ajoutent que ce système, complémentaire à l'envoi d'un bon de portage papier garanti le respect de la protection des consommateurs.

Deux associations de consommateurs indiquent que dans tous les cas, le support papier doit être conservé.

Une autre association de consommateurs est également favorable à une telle évolution à condition que la perte du message électronique n'entraîne pas une remise en cause des délais initiaux et normaux du processus de portage.

II.3. Questions diverses de court terme

b. clarification de la date de prise en compte de la demande de portage

L'Autorité souhaitait que les opérateurs mettent en œuvre l'ensemble des dispositions nécessaires dans les plus courts délais, afin que la date de prise en compte de la demande de portage d'un numéro mobile corresponde au maximum à la date de réception de cette demande par l'opérateur donneur afin de ne pas allonger la durée du processus complet de résiliation et de portage.

Un opérateur mobile indique que la date de prise en compte de la demande est, du point de vue du client prise en compte dès réception de cette demande et effective au même moment que la résiliation soit dans les deux mois suivant la demande selon les conditions générales de vente.

Un second opérateur mobile indique qu'il va faire évoluer au cours de l'année 2005 son système d'information afin de prendre en compte la demande de résiliation et / ou de portage du numéro du client dès réception de celle-ci.

Un troisième opérateur indique prendre en compte actuellement la demande du client à la date de réception de son courrier.

Un fournisseur de services mobile indique que les dispositions nécessaires ont été lancées afin de prendre en compte la demande du client dès réception de sa demande.

Une association de consommateurs souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur l'obligation faite aux opérateurs de faire courir le délai de préavis de résiliation à compter de la présentation de la demande de résiliation. Elle ajoute que cette obligation, qui s'étend à la demande portage a été clairement rappelée par la Cour d'appel de Versailles par un arrêt du 4 février 2004. Elle considère donc que les opérateurs doivent sur ce point se mettre en conformité avec le droit.

b. acheminement des SMS vers des numéros portés

Suite aux entretiens menés par l'Autorité avec les acteurs, il est apparu que les opérateurs de transit ou agrégateurs par exemple, qui terminent des SMS vers les numéros portés sont confrontés aujourd'hui à l'échec d'acheminement des messages lors du premier envoi à destination d'un numéro porté et peuvent se voir ainsi facturer plusieurs fois la terminaison de ces SMS.

Q14. : Il était demandé aux opérateurs de décrire le fonctionnement de terminaison de tels SMS et de proposer des améliorations du processus en retour de consultation, d'autant plus que l'acheminement de SMS entre opérateurs mobiles ne pose pas de difficultés particulières.

Un opérateur mobile indique que les SMS à destination de numéros portés qui n'aboutissent pas (SMS non efficaces) ne sont pas facturés.

Les deux autres opérateurs mobiles indiquent que la solution la plus adaptée à ce type de problème est la création d'une base centralisée permettant le routage direct du trafic à destination des numéros portés.

Un fournisseur de services mobile indique que certains appels voix aboutissent également à un message d'erreur et ne sont donc pas re-routés à bonne destination.

Un autre fournisseur de services indique que le système actuel de routage indirect du trafic à destination des numéros portés engendre pour un certain nombre d'acteurs un manque de visibilité sur les opérateurs receveurs des numéros portés et que le mode de routage actuel ne permet pas l'interopérabilité des SMS « machine » à « mobile ».

Cet acteur ajoute que deux opérateurs mobiles sur les trois concernés facturent le tarif de terminaison de ces SMS non-efficaces.

Cet acteur indique que la mise en place d'une base de données centralisée interrogeable par tous les acteurs et permettant le routage direct du trafic représente la seule solution pérenne. Il ajoute qu'étant donné les délais et coûts de mise en œuvre de cette solution, il est indispensable que l'ART demande aux opérateurs de mettre à disposition des acteurs une liste des numéros portés sur leur réseau pour permettre le bon acheminement du trafic.

c. prise en compte des nouveaux acteurs (MVNO)

L'Autorité proposait dans la consultation publique une différenciation entre :

- d'une part l'acteur virtuel ne détenant pas ses propres numéros (n° IMSI et n° sous la forme 06 AB PQ MC DU). Ce dernier s'adresse alors à l'opérateur hôte, détenteur de ces numéros, afin de réaliser les opérations techniques de portage ;

- d'autre part, si l'acteur « virtuel » détient ses propres numéros, il lui revient de gérer lui-même le portage et les relations inter-opérateurs qui en découlent et de mettre en œuvre les éléments nécessaires à la gestion et l'effectivité des demandes de portage des numéros entrants et sortants, au même titre qu'un opérateur de réseau mobile.

Q15. : Les acteurs étaient invités à commenter les principes généraux explicités dans la consultation publique et d'indiquer les questions et points spécifiques liés à leur mise en place. Au regard des réponses, l'ART arrêtera ces règles dans les meilleurs délais.

Un opérateur mobile indique que selon son interprétation, un acteur sans éléments de réseau est un fournisseur de communications électroniques et donc un opérateur à condition qu'il soit propriétaire des cartes SIM et qu'il construise des offres spécifiques et différenciées de son opérateur hôte, ce qui est différent d'une SCS, qui ne détient pas de carte SIM et commercialise des offres de services de l'opérateur mobile. S'agissant de clients d'une SCS, il ajoute que le processus est identique à celui d'un abonné de l'opérateur mobile.

Un autre opérateur mobile est d'une manière générale du même avis que l'ART sur ce point. Il ajoute que l'architecture d'un « acteur virtuel » disposant de ressources en numérotation devra conduire à une étude de faisabilité propre.

Un troisième opérateur mobile souligne qu'à ce jour, aucun acteur SCS ou MVNO ne détient ses propres numéros et que les opérations techniques de portabilité sont gérées par l'opérateur hôte. Il souhaite que ce système perdure jusqu'à la mise en place d'une base centralisée (phase 2).

Un fournisseur de services mobiles indique que la portabilité des numéros mobiles peut être un moyen aisé pour les opérateurs de capter sa clientèle et de le fragiliser. En conséquence, cet acteur souhaite que l'Autorité veille à ce que les opérateurs appliquent des conditions commerciales équitables. D'autre part, cet acteur souhaite que l'Autorité laisse aux acteurs la liberté de fixer les délais contractuels de résiliation.

Deux fournisseurs de services mobiles indiquent que les principes présentés semblent pertinents et ajoute que tous les acteurs du marché des mobiles doivent pouvoir recevoir et émettre des bons de portage.

Un opérateur fixe indique la nécessaire différenciation entre d'une part, l'obligation de la portabilité aux opérateurs mobiles, virtuels ou réels, détenteurs des numéros mobiles et d'autre part, les SCS qui ne disposent pas en propre des numéros mobiles et qui doivent être exemptés de cette obligation légale de mise en œuvre de la portabilité qui n'incombe qu'aux opérateurs. Il ajoute que le portage de numéros entre MVNO doit pouvoir être réalisé.

Un deuxième opérateur fixe indique que le bon fonctionnement du processus de portabilité est un pré-requis indispensable et qu'à défaut, l'impact concurrentiel des MVNO sera nul. Il ajoute que le mode opératoire préconisé par l'Autorité est la solution la plus adéquate.

Une association de consommateurs indique que les particuliers doivent être soumis à des règles identiques, quelque soit l'opérateur.

Une autre association de consommateurs souhaite rappeler que l'opérateur receveur a une obligation de résultat et par conséquent, un opérateur virtuel qui ne détiendrait pas ses propres numéros sera responsable du bon déroulement du processus de portage et enfin que les délais techniques de portage doivent être identiques pour tous les acteurs.

III. Les évolutions à moyen terme

a. Evolution du processus client vers le simple guichet

Q16. : Les acteurs sont invités au vu de ces premiers éléments à commenter l'intérêt d'une telle évolution. En particulier ils indiqueront quelles conditions qu'une telle évolution doit respecter et quels risques ils perçoivent.

Q17. : Les opérateurs sont invités à explorer les solutions techniques possibles de mise en place d'un système de simple guichet, de décrire en détail les plus efficaces d'entre elles. Pour chacune de ces dernières, ils évalueront les délais de mise en œuvre ainsi que les coûts, en prenant en compte les éventuelles synergies avec la mise en place du routage direct. Ils pourront juger de la pertinence de l'évolution et des conditions à une mise en place réussie.

Deux opérateurs mobiles indiquent ne pas être favorables à la mise en place d'un processus de simple guichet. Ils ajoutent que la mise en place de ce système engendrerait de lourds investissements, de nombreux litiges comme la double facturation, ainsi que des risques de sécurité informatique.

L'un de ces acteurs ajoute que si toutefois un processus de simple guichet est décidé à moyen terme, il ne pourra se faire sans une harmonisation du délai de portage ainsi que la signature d'un contrat entre les acteurs. L'opérateur indique que le dispositif de double guichet actuel pourrait faire l'objet d'une évolution allant dans le sens d'une plus grande flexibilité pour le client en permettant une demande de bon de portage postérieure de quelques jours à la demande de résiliation.

Le deuxième opérateur mobile défavorable à ce système souligne préférer la mise en place d'améliorations au processus actuel afin d'optimiser sa simplicité et la fluidité qu'il peut apporter du point de vue du client. Il ajoute que toute refonte du système actuel devra être précédée d'une négociation préalable au sein du GPM. Cet acteur souligne que la mise en place du simple guichet « hypothèquerait » les autres évolutions envisagées, et enfin que le délai de mise en place de ce système serait d'environ 28 mois.

Un autre opérateur mobile indique que tous les pays européens où la portabilité est un succès utilisent le processus de simple guichet, système plus simple du point de vue du client et qui lui permet d'avoir un seul interlocuteur pour l'ensemble des démarches nécessaires. L'opérateur ajoute que la mise en place d'un système permettant des échanges en temps réels est une condition nécessaire pour rendre le processus optimal. Il souligne que tous les acteurs doivent utiliser un même système centralisé dont les deux fonctions principales sont la gestion des échanges entre opérateurs ainsi que le flux d'informations envoyé par la base centralisée à l'ensemble des acteurs connectés.

Un fournisseur de services mobiles indique que la mise en place d'un guichet unique peut être très préjudiciable pour son activité, car cela facilitera la résiliation de ses clients.

Un acteur du marché des mobiles indique être favorable au simple guichet à condition que les coûts générés par cette évolution puissent être absorbés. Enfin cet acteur souligne que les procédures doivent permettre des délais d'activation les plus courts possibles.

Deux autres acteurs du marché des mobiles sont favorables à un système de simple guichet sans bon de portage.

Les deux opérateurs fixes sont favorables au passage à un système de simple guichet qui est selon eux un impératif au succès de la procédure de portabilité des numéros mobiles. L'un de ces acteurs ajoute que l'évolution vers le simple guichet permettra une adéquation au système adopté en téléphonie fixe. Concernant la solution technique, le même opérateur indique que la mise en place, en parallèle au processus client, d'une base universelle de numéros portés est un élément important.

Une association de consommateurs est favorable à la mise en place d'un processus de simple guichet et indique que l'abonné demandeur doit être informé par le nouvel opérateur qu'il s'expose à des frais de la part de son ancien opérateur.

Une association de consommateurs souhaite en priorité une réduction forte du délai de portage. Elle ajoute que le choix du passage à un processus de simple guichet est une évolution majeure qui, si elle est décidée, doit être sans préjudice de la réduction du délai de portage et doit permettre une croissance du nombre de clients portés au sein des détenteurs de mobiles.

Une autre association recommande une mise en place rapide du système du simple guichet avec une procédure identique pour tous les opérateurs.

b. Mise en place d'un routage plus efficace du trafic vers les numéros portés

Q18. : L'Autorité demande aux 3 opérateurs de venir lui présenter, dans le cadre du Groupe Portabilité Mobile (GPM), les choix techniques à arrêter et si possible les contraintes associées en terme de coûts et de délais ainsi que les avantages et les inconvénients. Les opérateurs sont invités à proposer un calendrier en retour de la consultation.

Après ce premier contact, les principes pourront être présentés à l'ensemble du secteur et notamment aux opérateurs fixes. Les opérateurs poursuivront par la suite leurs travaux selon une configuration qui sera définie suite à cette réunion de présentation.

Les trois opérateurs mobiles sont favorables à la mise en place d'un système permettant le routage direct du trafic à destination des numéros portés.

L'un d'entre eux souhaite souligner que les modalités et le calendrier de mise en œuvre dépendront de façon déterminante de l'implication ou non des opérateurs fixes dans le processus.

Un second opérateur mobile propose un processus de mise en place du routage direct en deux temps comprenant une phase d'étude (6 mois environ) au sein du GPM pour définir, spécifier et analyser les modalités de mise en place de ce système de routage, suivie d'une phase de mise en œuvre opérationnelle après validation par l'Autorité.

Un troisième opérateur mobile recommande d'utiliser une architecture utilisée en Belgique, qui nécessite des travaux importants à tous les niveaux (techniques, juridiques et financiers). L'opérateur ajoute que la mise en place de cette architecture nécessite un délai de 18 mois, une fois l'organisation et l'architecture clairement définies.

Un fournisseur de service mobile demande à participer à ces travaux.

Les deux opérateurs fixes sont favorables au passage à un routage direct du trafic. L'un des opérateurs souhaite que l'Autorité définisse les règles et modalités d'une mise en place rapide de cette évolution.

Une association de consommateurs indique que l'abonné qui a porté son numéro doit pouvoir profiter en totalité tant sur le plan des tarifs que sur celui des fonctionnalités de l'offre de son nouvel opérateur. Par conséquent cette association souhaite que les opérateurs mettent en place dans les plus brefs délais le routage direct du trafic à destination des numéros portés.

Une autre association de consommateurs note le retard important en matière de mode de routage pris par la France et ajoute que la mise en œuvre d'un tel système est souhaitable au plus tôt, afin de permettre l'interopérabilité des services et la facturation transparente des appels à destination des numéros portés. A cet effet, l'association souhaite que l'Autorité précise certains aspects de mise en œuvre de ce système.