



Bouygues Telecom

REPONSE A LA CONSULTATION PUBLIQUE

PORTANT SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES ET

L'ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS A

DESTINATION DES NUMEROS PORTES FIXES ET

MOBILES



Synthèse.....	3
Question 1 <i>Information relative à la durée d'engagement.....</i>	5
Question 2 <i>Information relative à l'identification de la ligne</i>	5
Question 3 <i>Critères d'éligibilité</i>	6
Question 4 <i>Relevé d'Identité Opérateur (RIO)</i>	7
Question 5 <i>Délais de mise en œuvre de la portabilité.....</i>	8
Question 6 <i>Synchronisation de l'activation avec le portage</i>	9
Question 7 <i>Annulation de la demande de portabilité.....</i>	9
Question 8 <i>Les opérateurs concernés par une portabilité</i>	10
Question 9 <i>Les échanges entre les opérateurs concernés</i>	10
Question 10 <i>Les modalités d'échange entre opérateurs</i>	11
Question 11 <i>Modalités pour la portabilité partielle</i>	12
Question 12 <i>Portabilité partielle pour un abonné grand public</i>	12
Question 13 <i>Délais de transmission par le receveur</i>	12
Question 14 <i>Délai de validation par le donneur</i>	13
Question 15 <i>Durée maximale d'interruption de service.....</i>	13
Question 16 <i>Résiliation du contrat par l'opérateur donneur</i>	14
Question 17 <i>Mise à disposition de l'information pour routage direct.....</i>	14
Question 18 <i>Qualité de service de l'acheminement.....</i>	15
Question 19 <i>Généralisation du routage direct.....</i>	15
Question 20 <i>Commentaires sur l'acheminement des appels</i>	16
Question 21 <i>Commentaires et suggestions sur la portabilité</i>	17
Question 22 <i>Commentaires sur le projet de dispositif.....</i>	17



Synthèse

Dans le cadre de sa nouvelle activité de fournisseur d'accès à internet, Bouygues Telecom propose des services de téléphonie fixe seulement depuis quelques mois ; à ce titre, Bouygues Telecom est pleinement conscient du fait que la conservation des numéros fixes est un élément essentiel du jeu concurrentiel sur le marché.

Jusqu'à aujourd'hui la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes s'est heurtée à diverses difficultés notamment l'absence d'un processus unifié entre les opérateurs et d'une base de données complète des numéros portés.

C'est pourquoi Bouygues Telecom a très rapidement intégré les travaux multi-opérateurs visant, sous l'égide de l'Autorité, à définir un cadre global et commun concernant la mise en œuvre du plan d'amélioration des processus de portabilité des numéros fixes et en sera l'un des principaux financeurs.

La création de l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes (APNF) en janvier 2009 fait suite à ces travaux et a pour objectif de mettre à disposition des opérateurs une base de référence des numéros fixes portés ainsi que de faciliter les échanges inter-opérateurs. Ainsi un outil technique commun, fiable et performant, condition nécessaire à une mise en œuvre efficace de la portabilité des numéros fixes, sera rapidement disponible.

En second lieu, il apparaît essentiel que la portabilité du numéro fixe constitue pour le client une démarche simple, sans obstacle injustifié d'éligibilité et garantissant un temps d'interruption de service aussi réduit que possible. Le principe de guichet unique, l'obligation de l'opérateur cédant d'apporter une information sur la durée d'engagement restante et sur l'identification de la ligne, ainsi que l'obligation pour l'opérateur receveur d'informer le client de son droit à conserver le numéro constituent les éléments essentiels de la simplification et de la transparence du parcours client.

L'introduction à moyen terme d'un RIO (Relevé d'Identité Opérateur) permettrait d'assurer une meilleure authentification du numéro qu'un client demande de porter. Toutefois, à la différence de la portabilité mobile où le client peut recevoir son RIO directement par SMS en point de vente, un RIO fixe ne pourrait être envisagé que sur la facture ou bien sur l'espace client du site internet de l'opérateur. Ceci contraindrait le client à se munir du RIO préalablement à son acte d'achat et serait alors un obstacle important à la fluidité du parcours client.

Bouygues Telecom recommande donc qu'à l'issue d'une période d'observation de 6 mois après l'entrée en vigueur de l'ensemble des obligations, c'est à dire mi 2010, une évaluation soit réalisée par les opérateurs sous l'égide de l'Autorité afin de valider l'opportunité de la mise en place du RIO compte tenu du risque d'erreur ou d'usurpation de numéro. La mise en œuvre du RIO pourrait alors se faire dans un délai minimal de 12 mois.

Enfin, le délai de portage de 10 jours et la durée d'interruption de 4 heures présupposent une forte synchronisation entre la mise à disposition de l'accès et l'acte de portage. Or, dans le cas du dégroupage, une telle synchronisation n'existe pas. L'absence de planification de la construction de ligne résidentielle implique un traitement en « temps réel » du portage de façon à réduire le temps d'indisponibilité. Cela représentera un effort important de la part des opérateurs alors même que l'interruption de service ressentie par le client débute lors de la modification de l'accès physique et que le délai entre cette modification et le « Compte rendu de livraison d'accès » peut largement excéder 4 heures. Il convient de souligner que les services voix sortante, internet et télévision sont disponibles avant même l'exécution de la portabilité.

En définitive, un tel objectif n'a de sens que si une évolution significative du processus de livraison d'accès était mise en œuvre afin d'obtenir une planification de la livraison de l'accès et une transmission en temps réel du compte rendu de cette livraison.

Le 3^{ème} enjeu est constitué par la mise en œuvre des processus inter-opérateurs. Bouygues Telecom partage la description générale des processus présentée dans la consultation ainsi que les délais imposés à chaque acteur dans la réalisation d'une action, à l'exception toutefois du



délai entre le « Compte rendu de livraison ou modification d'accès » et « Exécution de portabilité » comme évoqué au paragraphe précédent.

L'expérience acquise par Bouygues Telecom avec la portabilité mobile dans la mise en œuvre des processus inter-opérateurs et l'élaboration du système d'information associé constitue un atout important. Mais cette expérience montre aussi que le délai de mise au point est long, générant une succession de versions et finalement des coûts élevés.

Le nombre important d'opérateurs fixes, le nombre d'acteurs impliqués dans un cas de portabilité, l'articulation d'actions physiques (production de l'accès) avec des actions logiques (introduction des données client dans les systèmes et modification d'acheminement des appels) et enfin la multiplicité des cas de figure (portabilité directe ou subséquente, numéro seul ou tranche de numéros,...) constituent des facteurs de complexité non rencontrés dans le cadre de la portabilité mobile.

La mise en place début 2010 de l'ensemble de ces processus constitue un défi pour le secteur.

En dernier lieu, la systématisation du routage direct n'apparaît pas nécessaire même à long terme pour pallier la disparition d'un opérateur. En effet le marché continuera d'être constitué d'une multiplicité d'acteurs rendant impossible l'interconnexion directe de tous les réseaux entre eux et de ce fait les opérateurs de transit continueront de jouer un rôle important pour l'interconnexion de ces réseaux.

Il semble donc peu probable qu'il n'existe pas à terme au moins un opérateur de transit à même d'opérer le routage direct vers les numéros de l'opérateur défaillant. Une mesure imposant à l'ensemble des acteurs le routage direct des appels nous apparaît disproportionnée au regard du faible risque encouru.

Le défi à relever par l'ensemble des acteurs pour la mise en œuvre des améliorations du processus de portabilité des numéros fixes représente une difficulté certes importante mais permettra de voir rapidement résolus les problèmes actuels.

En créant les conditions d'une portabilité des numéros fixes simple et fiable pour le client, c'est l'un des principaux freins à l'acte de changement d'opérateur qui se trouve levé.

Cette plus grande dynamique du marché ne peut que réjouir Bouygues Telecom.



Question 1 Information relative à la durée d'engagement

Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement et ses modalités de mises en œuvre.

Bouygues Telecom, en tant qu'opérateur donneur, souscrit au principe de la mise à disposition gratuite de l'ensemble des informations nécessaires pour que le client puisse exercer son droit à la conservation du numéro, notamment la mise à disposition de l'information relative à la durée d'engagement.

Il est important que la nature de ces informations ainsi que le moyen utilisé (facture, espace client du site WEB, SVI ...) soient harmonisés entre les opérateurs de manière à ce que l'opérateur receveur puisse indiquer à un client souhaitant souscrire comment prendre connaissance des conséquences financières de sa résiliation chez son opérateur actuel.

Il conviendra donc de préciser très rapidement dans les groupes de travail multi-opérateurs les modalités de mise en œuvre de ce principe :

- éléments nécessaires au client pour une information claire des conséquences financières de la résiliation :
 - durée d'engagement restante
 - frais de résiliation le cas échéant
 - délai, adresse postale et modalités pour la restitution des équipements
 - autres ...
- Moyen utilisé pour la mise à disposition de l'information
 - facture
 - et/ou espace client du site opérateur
 - et/ou SVI

Question 2 Information relative à l'identification de la ligne

Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant la mise à disposition d'information relative à l'identification de l'installation et ses modalités de mise en œuvre.

Bouygues Telecom, en tant qu'opérateur donneur, souscrit de la même façon au principe de la mise à disposition gratuite des informations nécessaires à l'identification de la ligne.

Il conviendra à nouveau d'harmoniser entre les opérateurs la nature précise des informations d'identification de l'installation (numéro de désignation, numéro d'appel) et le moyen requis à utiliser pour obtenir ces informations (facture, espace client...).

A ce jour, lorsqu'un client souhaitant souscrire une offre ignore le numéro de désignation (ND) de sa ligne, il peut être renseigné immédiatement par le vendeur (ou par appel à un conseiller de clientèle si souscription sur internet), ce dernier étant en mesure de retrouver le ND à partir de l'adresse du client (interrogation de la base Setiar).

Toutefois ce processus ne permet pas ni de couvrir l'exhaustivité des cas de figure ni de sécuriser et fiabiliser l'information (notamment le cas d'une adresse non renseignée dans la base Setiar). La mise à disposition de l'information ND par l'opérateur donneur permettrait de répondre aux cas manquants aujourd'hui.



Enfin, comme il sera développé à la question 4, le ND pourrait être une information authentifiée par le RIO, comme le numéro d'appel, ce qui permettrait d'éviter tout risque d'erreur ou d'usurpation.

En ce qui concerne la clientèle entreprise, l'information mise à disposition par l'opérateur receveur doit permettre un recensement exhaustif et fiable de la totalité des numéros affectés au client et des informations NDI et SDA. Un exemple de présentation souhaitée de cette information figure à la question 10.

Question 3 Critères d'éligibilité

Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques concernant les critères d'éligibilité d'une demande de portabilité et notamment le cas particulier des demandes relatives à des numéros de services à valeur ajoutée.

En ce qui concerne la clientèle résidentielle, la proposition de l'Autorité n'appelle pas de commentaires de la part de Bouygues Telecom. Les principes d'éligibilité de la portabilité mobile, bien connus de Bouygues Telecom, sont largement transposés à la portabilité fixe.

En ce qui concerne la clientèle professionnelle, Bouygues Telecom souhaite apporter plusieurs commentaires.

(a) Les numéros réservés

Il est légitime que le client professionnel puisse demander la portabilité de l'ensemble des numéros souscrits auprès de son opérateur, que ceux-ci soient actifs ou non, de manière à garantir à ce client la possibilité d'activer chez son nouvel opérateur de nouveaux numéros contigus aux précédents.

La pratique des opérateurs peut être différente : activer la totalité des numéros souscrits, ou bien n'activer que ceux réellement utilisés.

Pour cette raison, et quelle que soit la pratique de l'opérateur donneur, un numéro réservé ne peut en aucun cas constituer une cause d'inéligibilité :

- soit la pratique de l'opérateur donneur a été d'activer ce numéro et le cas générique s'applique (numéro actif donc portable)
- soit la pratique de l'opérateur donneur a été de ne pas activer ce numéro mais cela ne constitue pas un frein technique à la portabilité de ce numéro ; une demande d'activation de ce numéro du client à l'opérateur donneur au préalable de la portabilité serait contraire au principe de guichet unique.

(b) La portabilité partielle

La portabilité partielle est essentielle dans le monde de l'entreprise. Par exemple une entreprise souhaitant garder une ligne FAX ou télésurveillance chez son ancien opérateur doit pouvoir porter ses autres lignes.

La portabilité partielle des numéros ne peut constituer un motif de non éligibilité.

Compte tenu de la spécificité de ces cas de figure, l'organisation en mode projet entre les opérateurs receveur et donneur est la plus adaptée pour la mise en œuvre.

(c) Le cas des sociétés de commercialisation de services



Dans le cas d'une société commercialisant des services à des clients professionnels, cette société étant non attributaire de numéros et non opératrice technique, il doit être possible pour un client professionnel de faire porter ses numéros vers un autre opérateur.

Par exemple : X est un client professionnel de la SCS A, laquelle s'appuie sur un opérateur technique OPD avec des numéros attribués par un opérateur OPA.

X doit avoir la capacité de porter ses numéros chez un opérateur OPR (ou SCS B s'appuyant sur son opérateur technique OPR).

Cela se traduit par une demande de portabilité partielle (X ne représente qu'une partie des numéros alloués à la SCS A) de OPR vers OPD.

Cette demande de portabilité ne peut être légitimement refusée par l'opérateur OPD.

(d) Les numéros SVA

Bouygues Telecom n'est pas opérateur de collecte et n'est pas concerné directement par la portabilité des N° SVA.

Cependant Bouygues Telecom est confronté à des difficultés opérationnelles dans la facturation et la réconciliation des N° SVA portés. Dans les cas des SVA, à la problématique de routage correct des appels s'ajoute la question du reversement au bon opérateur de service. En effet, certains opérateurs n'assurent pas d'intermédiation financière et refusent donc les reversements effectués au titre d'un numéro qui leur est attribué mais qui a été porté. N'étant pas en mesure actuellement de router directement les appels vers le bon opérateur de collecte, le portage au sens des reversements ne peut se faire que sur une date planifiée à l'avance de façon à modifier les SI de facturation de l'ensemble des opérateurs concernés.

Bien évidemment la portabilité spécifique des SVA ne doit pas être frein à la portabilité des autres numéros fixes d'un client professionnel.

Question 4 Relevé d'Identité Opérateur (RIO)

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'opportunité de la mise en place à terme d'un relevé d'identité opérateur (RIO) associé aux numéros fixes, notamment en ce qui concerne son principe, son calendrier de mise en œuvre et ses modalités de mise à disposition auprès des abonnés.

La finalité du RIO Mobile est de garantir que le numéro qu'un client demande de porter est bien le numéro qui lui est attribué.

Il est par suite légitime d'engager la réflexion sur les outils qui permettraient de prévenir à l'identique un risque d'erreur ou d'usurpation du numéro lors d'une portabilité fixe.

Un RIO fixe apparaît immédiatement comme l'outil le plus adapté.

Les avantages de cette solution seraient :

- Fiabilité éprouvée du dispositif (portabilité mobile).
- Possibilité d'authentifier grâce au RIO fixe non seulement les informations du RIO mobile (numéro d'appel, contrat, opérateur donneur) mais aussi l'information de désignation de la ligne (ND), ce qui représente un atout considérable (ND certifié et directement disponible pour l'opérateur receveur).

A l'inverse, les contraintes sont :

- Le RIO mobile peut être obtenu par le client sur son terminal mobile directement sur le point de vente de l'opérateur receveur (SVI, SMS) et s'inscrit parfaitement dans le



parcours client (le client n'est pas obligé de se munir au préalable des éléments d'information).

Un RIO fixe ne pourrait être obtenu immédiatement par le client sur le point de vente, le client devra donc se munir du RIO au préalable (sur l'espace client, sur la facture...), ce qui modifie considérablement le parcours client.

- Un effort significatif de développement sur les systèmes d'information internes ainsi que ceux supportant les processus inter-opérateurs.

La convention inter-opérateurs mise en place depuis janvier 2009 sur les écrasements de ligne (CNLS) prévoit un engagement des opérateurs à rétablir au plus vite la ligne d'un client ayant subi un changement non sollicité ainsi qu'une indemnisation de ce client. Ceci permet de répondre, même de manière imparfaite, aux conséquences les plus négatives d'une demande de portabilité sur un mauvais numéro.

Compte tenu de ces éléments la position de Bouygues Telecom est :

- Compte-tenu du planning et des incertitudes pesant sur le parcours du client, le développement immédiat d'un RIO ne nous semble pas opportun.
- Cependant, Bouygues Telecom est ouvert à une éventuelle démarche des opérateurs visant à définir un format des échanges inter-opérateurs intégrant, lorsque ceci est possible, l'implémentation future du RIO.

Si cette démarche est initiée, et dans le cadre des développements nécessaires pour début 2010 afin de mettre en œuvre les nouvelles dispositions, Bouygues Telecom est prêt à intégrer dans son système d'information interne ce qui est nécessaire à une future implémentation du RIO dans la mesure où ceci est possible.

- A l'issue d'une période d'observation de 6 mois après l'entrée en vigueur de l'ensemble des nouvelles dispositions, c'est à dire mi 2010, réaliser sous l'égide de l'Autorité une évaluation permettant de valider l'opportunité de la mise en place du RIO compte tenu du risque d'erreur ou d'usurpation de numéro qui aura été relevé.
- La mise en œuvre du RIO pourrait alors se faire dans un délai minimal de 12 mois.

Question 5 Délais de mise en œuvre de la portabilité

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne les délais de mise en œuvre de la portabilité et l'information de l'abonné relative à la date et heure du portage, notamment en ce qui concerne les abonnés entreprise.

S'agissant de la clientèle résidentielle, deux principales remarques peuvent être faites.

L'obligation pour l'opérateur receveur d'assurer un portage effectif du numéro dans un délai maximum de 10 jours calendaires n'est pas compatible, en théorie, avec l'obligation de l'opérateur d'accès de livrer cet accès dans le même délai soit 10 jours calendaires (ou 7 jours ouvrés).

En pratique, la livraison de l'accès est réalisée entre 2 et 4 jours pour les cas nominaux, ce qui permet de respecter, pour ces cas nominaux, un délai de 10 jours d'exécution de la portabilité.

Bouygues Telecom regrette que l'obligation incombant à l'opérateur receveur responsable du planning global ne se reflète pas par une obligation adéquate pour l'opérateur d'accès responsable d'un jalon clé.

En second lieu, la date et l'heure prévisionnelle de portage ne peuvent être établies avec précision par l'opérateur receveur car la date de livraison d'accès n'est pas planifiée par l'opérateur d'accès.



L'opérateur receveur n'est donc pas en mesure d'apporter une information précise à son client sur la date et l'heure d'exécution de sa portabilité.

En ce qui concerne les clients professionnels, et comme l'indique la consultation, les processus de portabilité peuvent s'avérer très complexes et sont en général traités de manière spécifique avec des délais pouvant être rallongés, sur une base de négociation entre les parties concernées (opérateurs receveurs, donneur et attributaire) en accord avec le client professionnel.

Le délai de 10 jours pour la réalisation de la portabilité d'un client professionnel n'inclut pas le délai de livraison de l'accès (lequel est identique au délai de livraison d'un accès sans conservation du numéro).

Une amélioration sensible pourrait être obtenue dans la mise en œuvre de la portabilité des clients professionnels avec un élargissement aux créneaux 12 H – 14 H et après 17 H des plages horaires pendant lesquelles les opérateurs receveur et donneur effectuent l'opération. Ceci contribuerait par ailleurs à une meilleure perception de la durée d'interruption de service par le client professionnel.

Question 6 Synchronisation de l'activation avec le portage

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant l'analyse de l'Autorité relative à la synchronisation entre l'établissement du service par l'opérateur receveur et le portage du numéro.

Comme il sera développé dans la question 15, l'interruption de service ne peut être mesurée qu'à partir du compte rendu de livraison de l'accès. L'interruption de service entre la modification effective de l'accès et le compte rendu ne peut pas être mesurée.

L'engagement de 4 H ne pourrait être pris que sur la partie mesurable, c'est à dire entre le compte rendu de livraison de l'accès et l'exécution de la portabilité.

Si un tel engagement était pris, il ne refléterait que de manière très imparfaite la perception de qualité de service ressentie par le client.

En revanche, l'interruption de qualité de service pour un client professionnel est sensiblement inférieure à 4 H, ceci en raison du processus spécifique mis en œuvre (reconstruction de l'accès physique conduisant à une livraison planifiée de l'accès).

Question 7 Annulation de la demande de portabilité

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des abonnés.

L'annulation par le client de sa demande de portabilité entraîne l'annulation de la commande d'accès.

L'annulation de la demande de portabilité n'est plus possible dès lors que l'accès a été livré par l'opérateur d'accès.

Si le client souhaite néanmoins souscrire à l'offre de l'opérateur receveur, sans conservation du numéro, une nouvelle commande d'accès devra être effectuée.



Question 8 Les opérateurs concernés par une portabilité

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la description des opérateurs concernés par le traitement d'une demande de portabilité.

Bouygues Telecom partage l'analyse de l'Autorité sur l'identification et le rôle des acteurs impliqués dans la mise en œuvre de la portabilité.

Toutefois, il convient de mentionner le rôle, déjà évoqué à la question 3, des sociétés de commercialisation de services, lesquelles ne sont, ni attributaires, ni opératrices techniques pour leurs clients professionnels.

Les numéros d'un client professionnel d'une société de commercialisation de services doivent pouvoir être portés vers un autre opérateur, cela se traduit par une portabilité partielle de celui-ci vers l'opérateur technique de la société de commercialisation de services, ce dernier ne pouvant considérer cette demande comme illégitime.

Question 9 Les échanges entre les opérateurs concernés

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les échanges entre les opérateurs relatifs au traitement d'une demande de portabilité des numéros fixes et notamment, la mise à disposition des coordonnées du guichet unique opérateur.

Bouygues Telecom a mis en place deux guichets uniques, l'un pour la clientèle résidentielle, le second pour la clientèle professionnelle.

D'une part les processus sont sensiblement différents (non planification de la livraison d'accès versus planification de l'accès et de l'opération sur site client), d'autre part les problématiques varient fortement (industrialisation et automatisation versus capacité à traiter de multiples cas de figure).

Par ailleurs Bouygues Telecom considère indispensable de mettre en place pour chacun de ces guichets une « cellule incidents », comme il est fait sur la portabilité mobile, de manière à traiter au plus vite tout défaut de processus dans la production des portabilités.

La mise en place des processus communs constitue l'un des principaux chantiers à conduire dans les prochains mois. A cette fin, une mobilisation forte de l'ensemble des acteurs devra être obtenue rapidement pour la mise au point de ces processus, qui reposeront essentiellement sur :

- un engagement de délai maximal pour la réalisation d'une action (par exemple envoi de la demande de portabilité par l'opérateur receveur)
- un format normalisé des échanges entre les opérateurs pour chaque type de message
- un développement d'interfaces techniques communes permettant des échanges automatisés des messages

Pour les deux derniers points, le service de commutateur de message FOP auquel un opérateur pourra souscrire auprès de l'APNF permettra de répondre au besoin des opérateurs.



Question 10 Les modalités d'échange entre opérateurs

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités d'échanges entre opérateurs relatifs à l'identification de l'installation dans le cas d'un abonné grand public et dans le cas d'un abonné entreprise

En ce qui concerne la clientèle professionnelle, et comme le souligne l'Autorité, l'information mise à disposition par l'opérateur receveur doit être exhaustive, un exemple est donné ci-dessous :



Demande de résiliation d'un ou plusieurs raccordements avec portabilité du numéro pour des clients professionnels de Bouygues Telecom

Renseignements relatifs au client

Identification du client

Nom ou raison sociale :
 Représenté par (nom, fonction) :
 Adresse :
 Code Postal : Localité :
 Téléphone : Télécopie :
 N° Siret : Code NAF :

Site client

Nom ou raison sociale :
 Adresse :
 Code Postal : Localité :
 N° Siret : Code NAF :
 Correspondant sur le site :
 Téléphone : Télécopie :

Adresse de facturation (si modifié suite par exemple à un déménagement) :

.....

Type de raccordement pour lequel la demande de portabilité est faite

Cocher la case correspondante et indiquer les numéros.

Les lignes analogiques renseignées ne doivent pas servir de support à une offre ADSL

Ligne(s) simple(s) analogique(s) NDI:	Numéro(s) associé(s)
Groupement de lignes analogiques : - sans SDA <input type="checkbox"/> NDI: - avec SDA <input type="checkbox"/> NDI:	Numéro(s) associé(s)
Numéris accès de base (sans SDA) : Numéris accès primaire (sans SDA) : NDI:	Numéro(s) associé(s)
Numéris accès de base (avec SDA) : Numéris accès primaire (avec SDA) : NDI:	Numéro(s) associé(s)
Groupement d'accès Numéris sans SDA : - accès de base <input type="checkbox"/> NDI: - avec primaire <input type="checkbox"/> NDI:	Numéro(s) associé(s)
Groupement d'accès Numéris avec SDA : - accès de base <input type="checkbox"/> NDI: - avec primaire <input type="checkbox"/> NDI:	Numéro(s) associé(s)

Code opérateur prenant : 00BOUYG

Planning de basculement

Date souhaitée par le client et Bouygues Telecom

En HO ☐ En HNO (option) ☐

Avec appel ☐ Sans appel ☐

Date du basculement prévue :
 Plage horaire prévue :

Retour arrière (option) : ☐

Code ZDB'P'Q' du futur commutateur de rattachement : 10161

Nom, référence et coordonnées téléphoniques de la personne à contacter pour traiter le basculement

Guichet Unique Bouygues Telecom

Téléphone : 01.79.41.46.01
 Email : MBX_DEPLOIORTAENT@bouyguestelecom.fr



Question 11 Modalités pour la portabilité partielle

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modalité de la portabilité partielle concernant un abonné entreprise.

Comme rappelé à la question 3, la portabilité partielle est essentielle dans le monde de l'entreprise.

Compte tenu de la spécificité de ces cas de figure, l'organisation en mode projet entre les opérateurs receveur et donneur est la plus adaptée pour la mise en œuvre.

Le guichet unique Entreprises mis en place par l'opérateur receveur doit permettre d'accueillir une demande de portabilité partielle en l'orientant, dans un délai inférieur à 10 jours, vers un chef de projet interne qui conduira la mise en œuvre avec le chef de projet de l'opérateur receveur.

Il est essentiel que l'opérateur donneur s'engage à nommer le chef de projet interne dans un délai raisonnable, par exemple 10 jours comme évoqué ci-dessus.

Question 12 Portabilité partielle pour un abonné grand public

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la capacité des opérateurs à traiter une demande de portabilité partielle d'un abonné grand public, en tant qu'opérateur donneur et en tant qu'opérateur receveur, mais également leur capacité à conserver plusieurs numéros pour un même abonné grand public.

A ce jour, un client résidentiel Bouygues Telecom bénéficie d'autant de comptes clients que de lignes dégroupées. La réalisation d'une portabilité partielle semble en première approche possible techniquement.

Une analyse technique approfondie est nécessaire pour ce cas très spécifique.

Question 13 Délais de transmission par le receveur

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les délais liés à la transmission par l'opérateur receveur aux opérateurs concernés des informations nécessaires au traitement de la demande, en ce qui concerne un abonné grand public et un abonné entreprise.

Dans le cas de la portabilité des clients résidentiels, il est rappelé que le jour et l'heure de portabilité ne peuvent être planifiés avec précision par l'opérateur receveur.

La « date convenue » de portabilité qui sera proposée par l'opérateur receveur correspondra par suite à une date prévisionnelle, calculée sur la base de la moyenne du délai d'exécution du processus de portabilité.

Bouygues Telecom partage la proposition d'un délai minimum de 5 jours ouvrés (resp. 7 jours) entre la transmission par le receveur de la demande de portabilité pour les clients résidentiels (resp. professionnels) et la date convenue de portabilité.



Question 14 Délai de validation par le donneur

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les modalités de validation de la demande de portabilité par l'opérateur donneur, notamment en ce qui concerne les délais de transmission de la réponse pour un abonné grand public et pour un abonné entreprise.

Bouygues Telecom partage les modalités de validation de l'éligibilité ainsi que le délai associé.

L'absence d'une planification garantie de la date et de l'heure prévisionnelles de portabilité contraint l'ensemble des opérateurs à organiser leurs actions :

- non pas en mode « programmé » : les opérateurs ont capacité à programmer indépendamment les uns des autres leurs actions dès lors que le créneau horaire est le référentiel intangible partagé par tous (cas de la portabilité mobile).
- mais en mode « déclenché » : à tout instant sur une fenêtre par exemple de 2 jours autour de la date prévisionnelle, l'opérateur B doit pouvoir exécuter instantanément son action s'il reçoit tel message de l'opérateur A. Ceci déclenche l'action de l'opérateur C.

Question 15 Durée maximale d'interruption de service

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la durée maximale d'interruption de service, ainsi que ses modalités de mise en vigueur.

Pour la clientèle résidentielle, la date et l'heure prévisionnelle de portage ne peuvent être établies avec précision par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur car la date de livraison d'accès n'est pas planifiée.

L'opérateur d'accès a un délai maximal de 7 jours ouvrés pour réaliser la livraison de cet accès, en pratique et pour les cas nominaux la livraison est réalisée entre 2 et 4 jours.

La date prévisionnelle peut désigner, dans le meilleur des cas, un créneau de quelques jours où la livraison d'accès puis la portabilité peuvent être réalisées avec une forte probabilité.

En l'absence d'un jalon indiquant l'heure T0 de livraison de l'accès, le temps d'interruption de service ne peut être mesuré dans l'immédiat qu'à partir du jalon suivant c'est-à-dire à partir du compte rendu de livraison de l'accès.

Un délai d'interruption de service de 4 heures entre le compte rendu de livraison d'accès et l'exécution de la portabilité peut constituer un objectif atteignable. Ceci suppose néanmoins des processus et un système d'information inter-opérateurs très performants de manière à ce que la chaîne d'information « Compte rendu de livraison d'accès » jusqu'à « Exécution de la portabilité », qui peut mettre en jeu 4 acteurs différents, soit totalement automatisée. Cela représentera un effort important de la part des opérateurs alors même que l'interruption de service ressentie par le client débute lors de la modification de l'accès et que le délai entre cette modification et le compte rendu de livraison d'accès peut largement excéder 4 heures.

Pour rappel le délai maximal d'interruption du service pour la portabilité mobile est de 4 H alors qu'elle bénéficie de l'avantage d'une planification du créneau horaire de portabilité planifiée 48H à l'avance avec certitude, soit sur le créneau 11H soit sur le créneau 15H. Cette planification permet d'orchestrer en amont toutes les tâches nécessaires à la réalisation effective de la portabilité.

En synthèse, l'obligation d'un tel délai de 4 heures entre « Compte rendu de modification d'accès » et « Exécution de la portabilité » imposerait un effort important alors même que cette séquence d'action ne joue pas le rôle premier dans la perception du client sur son interruption de service. Un tel objectif prendrait en revanche pleinement son sens si une évolution significative



du processus de livraison d'accès était mise en œuvre afin d'obtenir une planification de la livraison de l'accès et une transmission en temps réel du compte rendu de cette livraison.

Pour la clientèle professionnelle il est nécessaire dans la majorité des cas de créer un nouveau support physique de l'accès, cette opération est planifiée entre l'opérateur d'accès et l'opérateur receveur. Dès lors, la date et l'heure prévisionnelle de portage peuvent être établies avec précision par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur conduisant à un délai d'interruption de service inférieur à 4 H.

Question 16 Résiliation du contrat par l'opérateur donneur

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant l'analyse et les propositions en termes de processus de portabilité des numéros fixes du point de vue des opérateurs.

Les modalités de résiliation du contrat reprennent les principes en vigueur sur la portabilité mobile (l'opérateur receveur est le guichet unique, résiliation effective à l'exécution de la portabilité et au plus tard 10 jours après la demande de portabilité) et n'appellent pas de commentaires.

Bouygues Telecom souligne que ces modalités ne doivent pas permettre la facturation par l'opérateur donneur de tout mois commencé, comme il est parfois constaté.

Par ailleurs, comme indiqué à la question 1, les procédures de restitution des équipements mériteraient d'être simplifiées et clarifiées.

Une procédure de restitution onéreuse et complexe administrativement va à l'encontre de la démarche proposée par la portabilité : simplicité, fiabilité, transparence des conditions financières attachées.

Question 17 Mise à disposition de l'information pour routage direct

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la mise à disposition par l'opérateur receveur des informations relatives à l'acheminement des numéros portés ainsi que les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

Bouygues Telecom, en tant qu'opérateur receveur, est en mesure de communiquer les informations nécessaires aux opérateurs concernés (opérateur attributaire et opérateurs tiers à des fins de routage direct) l'information nécessaire à l'acheminement des appels dès la validation par l'opérateur donneur de la demande de portabilité.

Cette information comprend :

- Le préfixe de portabilité
L'architecture du réseau Bouygues Telecom comprend uniquement 2 préfixes de portabilité, cette architecture n'est pas appelée à évoluer significativement à court terme.
- La date et l'heure prévisionnelles pour le portage du numéro
Cette prévision ne peut être garantie car la réception du compte rendu de livraison de l'accès n'est pas planifiée par l'opérateur d'accès.
Pour cette raison les opérateurs tiers procédant au routage direct ne peuvent réaliser la modification de l'acheminement que lorsque l'exécution de la portabilité est confirmée par les opérateurs attributaire et receveur avec la mise à jour de la base donnée de portabilité. Tout opérateur tiers souhaitant procéder au routage direct pourra souscrire à ce service de l'APNF donnant accès aux informations de routage, ce processus est identique à celui observé en portabilité mobile.



Question 18 Qualité de service de l'acheminement

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la qualité de service relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles, notamment en ce qui concerne les délais associés et ses modalités de mise en vigueur.

La qualité de service des appels acheminés vers les numéros portés est largement tributaire en routage indirect de la bonne implémentation des préfixes de routage par l'opérateur attributaire. Lorsque le routage direct est utilisé c'est à l'inverse la bonne implémentation des préfixes de routage par l'opérateur de départ d'appel qui contribue à la qualité de service.

Bouygues Telecom utilisera le routage indirect dans l'étape initiale de mise en œuvre des nouvelles dispositions, l'évolution vers le routage direct pouvant être envisagée dans une seconde étape.

En tout état de cause le bon acheminement des appels vers les numéros portés comme non portés constitue un élément important de la qualité du service perçue par le client et Bouygues Telecom mettra tout en œuvre pour :

- en tant qu'attributaire de numéros portés chez un autre opérateur, en phase de routage indirect : assurer la modification des préfixes d'appel conformément au processus évoqué lors des questions précédentes,
- en tant qu'opérateur receveur, en phase de routage indirect : assurer la bonne transmission des informations vers l'opérateur attributaire, conformément aux processus, de manière à permettre une implémentation optimale des préfixes de routage par cet opérateur. Ceci de manière à garantir la qualité de l'acheminement des appels au départ d'autres réseaux vers le numéro porté chez Bouygues Telecom.
- en tant qu'opérateur acheminant des appels vers des numéros portés en phase de routage direct : réaliser les modifications de préfixe de routage dans les délais impartis par l'obligation d'interruption de service s'appliquant le cas échéant, au moyen de l'interrogation de la base de données des numéros portés de l'APNF.

Ces dispositions permettent à Bouygues Telecom de s'engager à offrir une qualité de service vers les numéros portés identique à celle observée pour les appels vers les numéros portés. En outre ces mêmes dispositions garantissent la bonne exécution par Bouygues Telecom des actions nécessaires, lorsque Bouygues Telecom est concerné, pour le bon acheminement des appels au départ des autres réseaux.

Question 19 Généralisation du routage direct

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant les réflexions de l'Autorité relative à la généralisation à long terme du routage direct à destination des numéros portés fixes et mobiles et la levée de l'obligation actuelle de routage indirect.

A long terme, la systématisation du routage direct n'apparaît pas nécessaire pour palier la disparition d'un opérateur attributaire de numéros.

En effet le marché continuera d'être constitué d'une multiplicité d'acteurs rendant impossible l'interconnexion directe de tous les réseaux entre eux et de ce fait les opérateurs de transit continueront de jouer un rôle important pour l'interconnexion de ces réseaux.

Les opérateurs de transit ont vocation à rechercher dès que possible un routage direct afin de répondre à leur mission d'acheminement optimisé pour le compte de leurs clients opérateurs.



La disparition d'un opérateur attributaire de numéros portés vers d'autres opérateurs pourra ainsi être palliée par la mise en place du routage direct par les opérateurs de transit, y compris si cette mise en place est partielle c'est à dire limitée aux blocs de numéros de l'opérateur attributaire défaillant.

Toutefois, afin d'assurer la pérennité à long terme de ces blocs de numéros « orphelins », la question d'une réaffectation de ces blocs de numéros se posera vraisemblablement. La réaffectation à l'opérateur ayant le plus de numéros portés sur les blocs de l'attributaire semble la solution la plus naturelle.

La généralisation du routage direct doit au contraire répondre à une logique d'évolution d'architecture des réseaux d'une part et d'optimisation des coûts de transit d'autre part.

Une étude détaillée impliquant les fournisseurs d'infrastructures a été conduite par Bouygues Telecom fin 2008 afin d'étudier les différents scénarios de mise en œuvre du routage direct :

- Base de données globale (fixe + mobile) située dans le réseau mobile (sur les équipements du réseau mobile)
- Base de données globale située dans le réseau fixe
- Nouvelle solution de base de données intégrant le fixe et le mobile
- Base de données dissociées

Quel que soit le scénario retenu, les modifications d'architecture impactent significativement les systèmes critiques des réseaux fixes et mobiles ainsi que le système d'information alimentant ces systèmes.

La mise en œuvre du routage direct apparaît possible techniquement, le délai nécessaire à la réalisation de ce projet peut être estimé à 18 mois.

Question 20 Commentaires sur l'acheminement des appels

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs autres commentaires éventuels concernant les réflexions de l'Autorité relative à l'acheminement des communications à destination des numéros portés.

La mise en œuvre du routage direct nécessite une base de données des numéros portés fiable et exhaustive.

Il apparaît essentiel:

- De s'assurer que les processus exécutés lors d'une portabilité garantissent le bon remplissage au final de la base de données APNF, ceci dans les délais impartis. L'opérateur receveur doit avoir la responsabilité de transmettre à l'APNF les informations de modification de la base lorsqu'un numéro est porté chez lui, car en cas de remplissage défaillant il est le principal impacté (pas d'acheminement d'appel en routage direct vers le client).
- De créer les conditions nécessaires pour que la totalité des opérateurs s'interfacent, soit directement, soit via un opérateur tiers, avec la base de données APNF afin de garantir l'exhaustivité de la base.
L'action récente de l'APNF, ayant pour objectif de contacter l'ensemble des opérateurs afin de présenter les missions et les services qui seront rendus par la base de données centralisée et le commutateur de messages, permettra de sensibiliser l'ensemble du secteur.



Question 21 Commentaires et suggestions sur la portabilité

Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs suggestions éventuelles, relatives à des aspects qui nécessiteraient d'être précisés, relatifs à la portabilité des numéros fixes et/ou l'acheminement des communications à destination des numéros portés fixes et mobiles.

Bouygues Telecom est ouvert à la démarche proposée par l'Autorité visant à établir un bilan de la mise en place des dispositions prévues, ce bilan pouvant conduire à plus longue échéance à un renforcement des obligations permettant d'améliorer la qualité de service :

- Relevé d'Identité Opérateur : comme déjà souligné Bouygues Telecom ne voit pas d'obstacle incontournable à sa mise en place dès lors que le RIO ne contraint pas le parcours client.
- Acheminement des communications : l'implémentation du routage direct pourra être réalisée à moyen terme, le délai de réalisation du projet de 18 mois devant être pris en compte.
- En revanche sur les 3 autres axes d'amélioration proposés (raccourcissement du délai total de 10 jours, optimisation des délais d'échange d'information entre opérateurs, délai d'interruption de service) aucune amélioration significative ne pourra être trouvée sans une évolution sensible du processus de commande et de livraison de l'accès, notamment :
 - Capacité pour l'opérateur d'accès à planifier la date et l'heure de livraison de l'accès.
 - Capacité pour l'opérateur d'accès à transmettre le CR de livraison de l'accès dès sa livraison.

Question 22 Commentaires sur le projet de dispositif

Commentaires sur le projet de dispositif.

Le projet de décision vise notamment à préciser les obligations des opérateurs en matière d'information préalable de l'abonné sur les modalités d'exercice de la conservation du numéro et sur l'identification de l'installation. Or un certain nombre de dispositions sont sujettes à interrogation.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

15°) Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

Il serait utile de préciser qui, de l'opérateur donneur ou de l'opérateur receveur, doit informer l'opérateur attributaire du portage du numéro.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GENERALES

« Les opérateurs mettent à la disposition de leurs abonnés fixes les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe » (alinéa 1).

Les informations visées ne sont pas précisées par le projet de texte. Le texte de la consultation indique simplement que « ces informations devraient être transparentes et facilement accessibles ».



quel que soit le mode de commercialisation choisi par les opérateurs pour la souscription à leurs offres de service de communications électroniques » (II.B.1. « L'information relative au droit à la conservation du numéro » p.13).

L'article 4 du projet de décision ne précise pas davantage quelles sont les informations visées.

Il serait utile qu'elles soient listées soit à l'article 2, soit à l'article 4 de la décision.

« L'opérateur receveur s'assure de la capacité du demandeur à exercer son droit à conserver son numéro fixe » (al. 3).

On comprend du dispositif proposé que la portabilité du numéro pourra être demandée par le client muni du seul numéro de téléphone fixe objet de la demande. Le projet de dispositif indique ainsi que *« la demande de portage doit comporter le numéro fixe objet de la demande »* (art. 3 II). Il n'est notamment pas prévu que le client doive se munir du contrat le liant avec l'opérateur donneur.

Selon le texte de la consultation, *« la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci »* (p.16) ; le texte précise que *« l'opérateur receveur doit vérifier la capacité de l'abonné à demander la portabilité »* (p.12) et qu'il *« peut être amené à valider les informations relatives au contrat qui lie l'abonné à son opérateur concernant le numéro à conserver (...) »* (p.14). Le texte indique enfin que *« l'opérateur donneur conserve dans tous les cas la responsabilité de l'identification du demandeur, lequel doit être le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur, en ce qu'il concerne le numéro porté »* (p.19 §2).

Dans l'hypothèse où le RIO ne serait pas retenu et dans la mesure où le client n'a pas l'obligation de se munir du contrat le liant à l'opérateur, la question se pose de savoir comment l'opérateur receveur pourra s'assurer que le client qui demande la portabilité du numéro est bien le titulaire du contrat à qui a été affecté ce numéro.

A priori, l'opérateur receveur ne sera informé de la capacité du client à demander la conservation du numéro une fois que l'opérateur donneur lui aura indiqué, même tacitement, que la demande du client est éligible. En ce sens : *« Si les conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur receveur »* (p.12 dernier §).

« Avant d'accepter la demande, l'opérateur receveur informe le demandeur des conséquences du portage effectif du numéro fixe et de la possible inéligibilité de la demande » (al. 4).

Il serait utile de préciser si cette information doit figurer dans le document de souscription ou dans les conditions générales de service.

ARTICLE 3 : INELIGIBILITE DE LA DEMANDE DE CONSERVATION DU NUMERO FIXE

« I. L'opérateur receveur ne peut refuser la demande de l'abonné fixe de conservation du numéro fixe que dans les cas suivants :

« Incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ».

La question se pose de savoir comment l'opérateur receveur peut s'assurer que la demande de portage est bien présentée par le titulaire du contrat auquel est associé le numéro devant être porté.

« Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe objet de la demande ».



Il serait utile de préciser quelles sont ces « *informations nécessaires* ». Le projet de dispositif indique que « *la demande de portage doit comporter le numéro fixe objet de la demande* » (art. 3 II). Mais le texte de la consultation indique que « *la demande de portage doit notamment comporter le numéro fixe objet de la demande* » (p.16).

S'agit-il du nom, du prénom et de l'adresse de l'installation ? D'autres informations peuvent-elles (doivent-elles) être demandées ?

« Il relève de la responsabilité de l'opérateur receveur de vérifier l'exactitude de la demande formulée par le titulaire du contrat ou par son mandataire ».

L'opérateur receveur peut s'assurer de l'identité du demandeur lors de la souscription. En revanche, il apparaît beaucoup plus difficile de s'assurer que le demandeur est bien le titulaire du numéro objet de la demande de portabilité ou qu'il est bien l'occupant de l'adresse de l'installation.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE MISE A DISPOSITION D'INFORMATIONS PAR LES OPERATEURS FIXES

« II. Les opérateurs fixes mettent à disposition de leurs abonnés fixes les informations relatives à l'identification de leurs installation et nécessaires au portage du numéro ».

Quelle est la nature de ces informations relative à l'identification de l'installation ? Quand doivent-elles être fournies par les opérateurs ?

Par ailleurs, il est indiqué « *IV. En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit aux demandes des opérateurs receveurs concernant l'obtention des informations décrites au II du présent article dans le cadre d'une demande de conservation du numéro fixe* » ; dans la mesure où ces informations seront fournies par l'opérateur donneur, il serait utile de préciser dans quel(s) cas il est nécessaire de les mettre à disposition des abonnés.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'INFORMATION DE L'ABONNE FIXE PAR L'OPERATEUR RECEVEUR

« III. Lorsque l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur en informe l'abonné dans les meilleurs délais, en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé ».

Nous comprenons que le support d'information est libre (SMS, courrier, mail, ...).

ARTICLE 7 : DELAIS INTER OPERATEURS CONCERNANT LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE PORTABILITE

Point rédactionnel: « I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro fixe, l'opérateur receveur la transmet à l'opérateur donneur dans les meilleurs délais (...) ».

ARTICLE 8 : DELAIS DE MISE A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR RECEVEUR DES INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMEROS FIXES PORTES

« I. Une fois qu'il a accepté une demande de conservation du numéro, l'opérateur receveur met à disposition les informations relatives à la mise en œuvre de la conservation du numéro fixe auprès des opérateurs (...) ».

Il serait utile de préciser la nature de ces informations.

ARTICLE 12 : ANNULATION D'UNE DEMANDE DE PORTABILITE PAR L'OPERATEUR RECEVEUR



Proposition de modification du §1 :

« Seul l'opérateur receveur peut annuler une demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur sur **demande** de l'abonné fixe. **Cette demande vaut mandat.** (...) »

-