

**Réponse de COLT Télécommunications France à la consultation  
de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes  
sur la Portabilité des Numéros Fixes**

## **Synthèse**

COLT Télécommunications France [COLT] remercie l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes [l'Autorité] d'avoir lancé la consultation publique sur la portabilité des numéros fixes. COLT, qui s'est associé aux travaux sur la portabilité des numéros fixes depuis le départ, n'apporte ici que des remarques marginales par rapport à un dispositif déjà bien mûri.

Toutefois, COLT attire l'attention de l'Autorité sur le caractère inadapté à l'échelle d'un opérateur d'entreprise de la taille de COLT des modalités de certaines dispositions, relatives notamment à la communication des délais d'engagement sur facture ou par extranet, ou à l'utilisation d'un RIO.

COLT invite également l'Autorité à ne pas considérer des moyens techniques à évaluer en objectifs en soi (RIO, routage direct).

En ce qui concerne l'obligation d'égale qualité de service du routage vers les numéros mobiles portés et non portés, COLT s'interroge sur la fréquence de mise à jour des tables de routage impliquée par cette disposition, sachant que le GIE EGP ne communique pas les intentions de portage aux opérateurs ne prenant pas part à ses opérations. Si cette disposition devait être adoptée, COLT demanderait aux opérateurs mobiles d'annoncer aux opérateurs non parties prenantes aux opérations de portage leurs intentions de portage, comme l'APNF se prépare à le faire.

Enfin, COLT réserve sa réponse sur le délai souhaitable d'entrée en vigueur des dispositions proposées jusqu'à la conclusion des négociations contractuelles en cours entre l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes [APNF] et ses fournisseurs potentiels.

### **Q.1 : 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 mise en oeuvre**

Chez COLT, la durée d'engagement figure sur le bon de commande et les conditions de renouvellement figurent dans les conditions générales des services. Ces deux documents doivent être systématiquement signés par le client, faute de quoi la commande ne doit pas être traitée. Le client peut à tout moment téléphoner ou s'adresser par mail au back-office, qui est distinct du service commercial, qui dispose de la version numérique des bons de commande signés et des conditions générales des services et qui peut renvoyer au client gratuitement une version électronique de ces documents s'il le demande. COLT estime donc être d'ores et déjà conforme à la disposition envisagée.

**Q.2 : 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 oeuvre**

Chez COLT, la définition des numéros composant l'installation figure sur le ou les bon(s) de commande. Le client peut à tout moment téléphoner ou s'adresser par mail au back-office, qui est distinct du service commercial, qui dispose de la version numérique de l'ensemble des bons de commande signés et qui peut renvoyer au client gratuitement une version électronique de ces documents s'il le demande. Ces informations sont donc aujourd'hui envoyées au client dans un délai raisonnable, mais non formalisé.

**Q.3 : 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.**

COLT est d'accord avec les modalités proposées par l'Autorité sur les critères d'éligibilité de la demande de portabilité. En ce qui concerne les numéros de services à valeur ajoutée, les obstacles rencontrés proviennent du fait que certains clients croient être le client d'un numéro à valeur ajoutée, mais sont en fait le client d'un intégrateur, ou fournisseur de service, ou éditeur de service, qui est le véritable titulaire de l'abonnement concernant ce numéro. Quand le contrat du client ne mentionne pas le numéro, et que le numéro en question est dédié au client, ce client est en fait pieds et poings liés à son fournisseur de services pour ce numéro. L'Autorité devrait par conséquent imposer que les contrats de service impliquant l'usage exclusif d'un numéro pour un client final mentionnent explicitement ce numéro dans le contrat. Ce n'est pas parce que le service téléphonique au public est noyé dans un contrat plus complexe, comprenant notamment des prestations informatiques, que le droit à la portabilité doit pouvoir être ainsi restreint.

**Q.4 : 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**

Avant d'envisager la mise en place d'un RIO concernant la portabilité des numéros fixes, COLT invite l'Autorité à évaluer (ou à faire évaluer par les opérateurs) le volume du phénomène auquel elle prétend remédier (les demandes de portage erronées ou abusives) ainsi que le coût d'une telle mesure. Le coût de la mesure envisagée doit être comparé à celui de mesures alternatives, telles que des sanctions contre ceux qui se seraient livrés à des demandes de portages abusives. En ce qui concerne les demandes de portage erronées, il convient d'étudier en détail les causes de ces erreurs. S'il s'agit de l'identité devenue souvent fausse entre le numéro de désignation de la paire de cuivre et le numéro de téléphone, le problème est bien plus complexe que ce qu'un RIO peut résoudre. Il faut faire attention à ce que les données primaires figurant dans les différentes applications des opérateurs aient la même robustesse que le RIO, faute de quoi un RIO exact n'empêchera pas une transaction erronée. Pour que le chantier de cette étude d'opportunité soit bien mené, il faut donc qu'il ne soit pas posé en terme d'opportunité d'une solution (le RIO), mais en terme d'un problème quantifié à résoudre (faire passer sous tel délai de X par an à Y par an le nombre de demandes de portage erronées ou abusives).

**Q.5 : 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 oeuvre de la portabilité et l'information de l'abonné relative à la date et l'heure du portage, notamment en ce qui concerne les abonnés entreprise.**

Le diagramme figurant en annexe 2 page 46 illustre bien la contradiction entre le « délai de mise en oeuvre de la portabilité (marché de détail) maximum de 10 jours calendaires sauf demande expresse de l'abonné » et le délai de production de la commande d'accès (qui peut largement dépasser les 10 jours). La description que fait l'Autorité de la portabilité entreprise en page 21 est exacte. Chez COLT, qui travaille par construction de ligne, le délai d'indisponibilité des appels sortants est déjà très inférieur à 4 heures. Le délai d'injoignabilité des appels entrants à partir d'un des opérateurs prenant part à l'opération de portage est conçu pour être inférieur à 4 heures, le retour en arrière étant effectué s'il s'avère que ce délai ne peut être tenu. Le délai d'injoignabilité à partir des réseaux qui n'ont pas pris part à l'opération de portage est quant à lui, aujourd'hui de 12 à 24 heures dans le cas d'un numéro attribué à France Télécom, grâce à l'offre de communication bi-quotidienne de la liste des numéros portés hors du réseau de cet opérateur. En revanche, les numéros portés hors du réseau d'un opérateur alternatif ne peuvent aujourd'hui être connus des opérateurs qui ne prennent pas part à l'opération de portage que moyennant communication manuelle, soit entre guichets de portabilité, soit entre guichets d'ouverture de tranches de numéros, des résultats de ces opérations de portage. En 2010, la mise en service du système d'information commun de l'Association de la Portabilité des Numéros Fixes permettra de mettre automatiquement au même niveau d'information les opérateurs ne prenant pas part à un portage et ceux qui y participent. La communication des annonces d'intention de portage permettra en outre de s'affranchir des délais de transmission et de chargement des informations, en pratiquant le routage indirect temporaire

.

**Q.6 : 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.**

Pour COLT, dans le cas des offres destinées aux entreprises avec construction de ligne, deux cas de figure peuvent se produire :

- Soit le PABX du client comprend deux cartes T2 (ou deux cartes SIP), auquel cas le sortant peut être basculé à une date antérieure à la bascule de l'entrant,
- Soit le PABX du client ne comprend qu'une carte, et la bascule du sortant aura lieu à l'instant de la bascule de l'entrant.

**Q.7 : 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 abonnés.**

COLT, qui ne vend qu'aux entreprises, n'est pas concernée par le délai de rétractation, qui est une disposition du Code de la Consommation.

**Q.8 : 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.**

COLT considère que la description faite par l'Autorité du traitement d'une demande de portabilité est exacte.

**Q.9 : 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.**

COLT considère que, si ce texte devient une décision, il permettra de clarifier les rôles du dépositaire et de l'attributaire au sein d'une population de sociétés fournissant le service téléphonique au public à titre de revendeur/intégrateur sans avoir pris conscience de leurs responsabilités.

**Q.10 : 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**

La solution proposée par l'Autorité est tout à fait acceptable par COLT. La demande de fiabilisation de la séquence SDA, que peut demander le client, comme vu en question 2, peut également être demandée par l'opérateur receveur via le guichet unique de portabilité.

**Q.11 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modalité de la portabilité partielle concernant un abonné entreprise.**

La portabilité partielle demande la scission d'un contrat de détail (au plan administratif et au plan technique) préalablement au portage. Il serait bon qu'une demande de portabilité partielle précise qu'elle est partielle, afin qu'elle ne soit pas assimilée à une demande de portabilité totale incomplète.

**Q.12 : 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.**

L'usage différent par les principaux opérateurs grand public des numéros dits géographiques (que nous préférons appeler géographiques locaux) et des numéros interpersonnels non-géographiques (que nous préférons appeler numéros géographiques nationaux) conduit à s'interroger sur les limites du droit à la portabilité :

- Si l'on peut porter son numéro géographique local (01 à 05) chez un opérateur pour recevoir des appels, au nom de quoi peut-on se voir refuser d'utiliser ce même numéro pour émettre des appels ? Un opérateur pratiquant cette restriction n'offre en réalité

qu'une demi-portabilité, la portabilité des appels entrants, tout en refusant celle des appels sortants.

- Si l'on veut porter son numéro géographique national (en 09) vers un opérateur qui ne gère pas ce type de numéro, n'y a-t-il pas refus de portage de la part du receveur ?

**Q.13 : 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.**

Voir réponse commune aux questions 13 et 14 après la question 14.

**Q.14 : 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.**

COLT considère que le délai global étant fixé à 10 jours, il convient que cette contrainte commune au receveur et au donneur soit gérée ensemble et intelligemment par ces deux acteurs. En effet, il vaut mieux que les lenteurs occasionnelles de l'un soient absorbées, chaque fois que c'est possible, par la rapidité d'exécution de l'autre, plutôt que de voir les deux acteurs soumis à deux délais contraignants, dont la somme des maximums ne pourra excéder 10 jours. S'il s'avère qu'un opérateur abuse de cette souplesse, il y aura toujours moyen de s'en plaindre, tant auprès de l'intéressé qu'auprès du régulateur.

**Q.15 : 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.**

COLT pense que le délai maximal d'interruption de service fixé à 4 heures constitue un objectif raisonnable. En ce qui concerne la date d'entrée en vigueur de cette obligation, COLT préfère différer sa réponse jusqu'aux conclusions de la négociation contractuelle entre l'APNF et ses fournisseurs potentiels.

**Q.16 : 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.**

La portée de la résiliation du service par l'opérateur donneur est une question de circonstances, d'appréciation et de dialogue : le lien d'accès, utilisé par ailleurs, à titre de secours du service téléphonique, ou bien pour accéder à l'internet, par exemple, n'est pas forcément à résilier. L'opérateur doit avoir prévu dans ses conditions contractuelles si son offre groupée (dual play ou triple play) peut être dégroupée par le portage du seul service téléphonique.

**Q.17 : 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.**

COLT entend s'acquitter de l'obligation d'égale qualité de service du routage vers les numéros portés et non portés au moyen du routage indirect temporaire. L'obligation d'informer la communauté des opérateurs d'une intention de portage dès la fixation de la date va dans le sens de l'atteinte de cet objectif.

En revanche, la fixation d'un objectif de communication dans les meilleurs délais des informations relatives au suivi de l'exécution de la demande est de moindre importance au regard du moyen employé pour atteindre l'égale qualité de service du routage vers les numéros portés et non portés.

En ce qui concerne la date d'entrée en vigueur de ces obligations, COLT préfère différer sa réponse jusqu'aux conclusions de la négociation contractuelle entre l'APNF et ses fournisseurs potentiels.

**Q.18 : 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.**

En ce qui concerne les numéros fixes, COLT est d'accord sur cette obligation, avec la même remarque qu'à la réponse précédente concernant son entrée en vigueur.

En ce qui concerne les numéros mobiles, COLT s'interroge sur la fréquence de mise à jour des tables de routage impliquée par cette disposition, sachant que le GIE EGP ne communique pas les intentions de portage aux opérateurs ne prenant pas part à ces opérations. Si cette disposition devait être adoptée, COLT demanderait aux opérateurs mobiles d'annoncer aux opérateurs non parties prenantes aux opérations de portage leurs intentions de portage, comme l'APNF se prépare à le faire.

**Q.19 : 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.**

COLT considère qu'une telle mesure serait très excessive, eu égard au but poursuivi (se prémunir de la défaillance soudaine d'un attributaire). COLT estime que l'ARCEP devrait inclure dans le service universel une prestation, à ne mettre en œuvre qu'en cas de nécessité, de recâblage en urgence d'une tranche de numéros chez un opérateur qui aurait été jugé le mieux disant pour effectuer cette tâche. Une telle solution serait beaucoup moins coûteuse que la généralisation du routage direct.

**Q.20 : 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.**

COLT est d'accord avec les commentaires faits par l'Autorité sur les conditions d'un bon fonctionnement de l'entité commune de la portabilité des numéros fixes.

**Q.21 : 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.**

Il est certain qu'une évolution des directives européennes quant à la portabilité conduirait l'Autorité, après retranscription de ces dispositions dans le droit national, à revoir les obligations édictées suite à la présente consultation publique.

Toutefois, quand ces dispositions devront être révisées, COLT souhaite que :

- Le décret adopte une définition plus réaliste des délais, en tenant compte le cas échéant des délais de construction des liens d'accès,
- L'Autorité considère le RIO comme un moyen éventuel et non comme une fin en soi. (cf. réponse à la question 4).

**Q.22 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs propositions éventuelles de modification des articles du projet de dispositif, présenté en annexe.**

A l'article 2 - Dispositions générales, COLT propose d'ajouter à la fin les phrases suivantes : « Le droit à la conservation du numéro est valable aussi bien pour les appels sortants que pour les appels entrants. Il s'applique de manière unifiée pour les numéros fixes géographiques et pour les numéros fixes interpersonnels non-géographiques, dans le respect des règles de gestion du plan de numérotation. ».

A l'article 4 - Obligations de mise à disposition d'information par les opérateurs fixes, COLT propose d'ajouter à la fin du dernier alinéa du II : « ..., soit par une demande au service après-vente d'une copie des éléments contractuels porteuse de ces informations ».

A l'article 7 - Délais inter-opérateurs concernant le traitement de la demande de portabilité, COLT propose de supprimer les mentions en italique entre crochets.

Aux articles 8, 9 et 14, COLT réserve sa réponse quant à la date d'entrée en vigueur de la disposition, jusqu'à finalisation des négociations contractuelles entre l'APNF et ses fournisseurs potentiels.

COLT est par ailleurs d'accord avec le reste des dispositions proposées, y compris les éléments entre crochets dont il n'a pas été fait mention dans sa réponse.