

# Réponse de l' Afutt à la

## « Consultation publique de l'ART sur la Portabilité des numéros mobiles en Métropole »

### 1 Introduction

Ce document a été rédigé par l'AFUTT, Association Française des Utilisateurs des Télécommunications, sur la base de ses connaissances techniques, de sa perception de la problématique et des commentaires communiqués par ses adhérents.

#### 1.1 Définition de la portabilité

La portabilité est un droit reconnu par la réglementation générale des télécommunications. Elle consiste pour un abonné, mobile dans le cas qui est traité ici, de pouvoir changer d'opérateur sans changer de numéro.

Il s'agit donc du cas d'un abonné souhaitant poursuivre son utilisation du service de la téléphonie mobile mais par l'intermédiaire d'un autre opérateur que celui auprès duquel il avait antérieurement souscrit un abonnement.

#### 1.2 Pourquoi la portabilité ?

Avant d'étudier les modalités de la mise en œuvre de la portabilité, l' Afutt rappelle les principales circonstances qui font qu'un utilisateur puisse être amené à souhaiter changer d'opérateur. Elles sont multiples :

- Qualité de service perçue comme insuffisante,
- Tarification moins favorable que celles de la concurrence,
- Nécessité d'utiliser une option de service non disponible chez l'opérateur actuel,
- Souci d'harmoniser une flotte de terminaux.

Une certitude demeure, c'est qu'à partir du moment où un abonné souhaite changer d'opérateur, il va faire en sorte que cette mutation se fasse le plus rapidement possible ou à une date qui lui semble correspondre au mieux de ses propres intérêts.

Donc si la mise en œuvre de la portabilité est un échec, il faut en chercher la cause dans l'inadéquation du processus actuellement utilisé aux souhaits de l'abonné.

## **2 La portabilité en France fin 2004**

### **2.1 Bilan de la portabilité en France à fin 2004**

Ce basculement d'un opérateur vers un autre opérateur est bien connu du milieu de la téléphonie et est qualifié de « CHURN ». Bien qu'aucun opérateur ne communique sur le sujet, il est couramment avancé que le taux de churn jusqu'à une époque récente pourrait être de l'ordre de 20% du parc.

Si ce taux était avéré, il serait logique de considérer que la majorité de ses « migrants » souhaite conserver son numéro en changeant d'opérateur.

Or l'enquête publique de l'ART ne donne aucune précision sur le taux de churn mais par contre précise que le pourcentage de numéros portés est de l'ordre de 0,4 % du parc.

Une telle distorsion entre le taux supposé de "migrants" et le taux de numéros portés suffit à démontrer sans ambiguïté possible que la portabilité telle qu'elle est mise en œuvre actuellement sur les trois réseaux français ne répond pas au besoin des utilisateurs.

Cette constatation montre l'importance de la réflexion lancée par l'ART. C'est pourquoi, nous Afutt apportons des propositions que nous estimons positives et souhaitons les voir mises en œuvre le plus rapidement possible par les opérateurs sous l'impulsion de l'ART.

### **2.2 Le processus de la portabilité utilisé en 2004**

#### **2.2.1 Le guichet**

Dans le texte de sa consultation publique d'octobre 2004, l'ART décrit très bien le processus actuel, celui du guichet double, et les raisons qui ont motivé ce choix. En fait, il apparaît que les modalités de mise en œuvre de la portabilité telles qu'elles ont été définies début 2003, rcumulaient les solutions techniques les plus compliquées possibles.

Si en 2000, le Royaume Uni a fait le choix du guichet double, dès l'année suivante, les pays souhaitant mettre en place la portabilité sur leur territoire ont écarté cette solution pour deux raisons : la lourdeur de la procédure et par conséquent son inefficacité d'une part et les piètres résultats constatés au Royaume Uni lui-même d'autre part. La France quant à elle, trois ans plus tard, en 2003, a repris cette technique du guichet double abandonnée par les autres pays européens.

#### **2.2.2 Le routage**

Un autre débat consistait à l'époque dans le choix entre le routage direct et le routage indirect.

Pour des raisons techniques, les opérateurs ont préconisé le routage indirect, les délais de mise en œuvre de l'autre solution étant incompatibles avec les objectifs calendaires fixés par l'ART pour l'ouverture de ce service. Cependant nous rappellerons que l'ART précisait au chapitre 2.2 de son document en date d'août 2002 :

*« La phase cible, dite phase 2, consistera en l'utilisation, par l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles, participant à l'établissement d'une communication vers un numéro mobile porté, d'une base de données centralisée des numéros mobiles portés. L'utilisation de cette base de données permettra un routage direct des appels vers le réseau mobile de souscription, c'est-à-dire le réseau vers lequel le numéro mobile a été porté. **Les travaux initiaux de mise en place et des modes de consultation de la base de données des numéros mobiles portés débiteront avant la fin du troisième trimestre 2002, et impliqueront l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles. La phase cible sera mise en œuvre dès que les conditions techniques opérationnelles nécessaires auront été réunies.** »*

Le passage surligné, résultant d'une politique volontariste semble ne pas avoir été suivi d'effet visible. Force est donc de constater que l'évolution technique de la portabilité a pris du retard et que certains choix qui pouvaient être défendables en 2002/2003 ne le sont plus en 2004.

### **3 Les améliorations à mettre en oeuvre**

Les améliorations que l'on peut apporter au processus actuel découlent naturellement des constatations faites à l'échéance de 2004.

#### **3.1 Le simple guichet**

Dans le « pourquoi de la portabilité » au paragraphe 1.2, nous avons indiqué qu'un abonné qui souhaitait changer d'opérateur, entreprenait cette démarche parce qu'il avait préalablement effectué des comparaisons. Il a donc un objectif et connaît son but : souscrire un abonnement à un opérateur précis. Sa démarche est donc irrévocable. En conséquence un des moyens de simplifier la procédure est de lui permettre d'effectuer sa demande de portabilité auprès de son opérateur de remplacement. Donc la solution du simple guichet s'impose.

En conséquence, l'Afutt recommande que l'initialisation de la portabilité soit faite par l'abonné au moment de la souscription d'un nouveau contrat.

C'est donc au nouvel opérateur qu'il appartient d'enregistrer la décision de l'abonné, et de piloter le processus de portabilité jusqu'à son terme. Pour ce faire, il doit recevoir de l'abonné un mandat formel. Ce mandat qui intègre la demande de résiliation et le désimlockage éventuel, doit être transmis à l'ancien opérateur dans un délai très court.

Nota : L'abonné qui souhaite mettre en œuvre la portabilité doit être informé par le nouvel opérateur qu'il s'expose à des frais de la part de son ancien opérateur. Ce point est traité plus loin au paragraphe 3.4

## 3.2 La demande groupée

L'Afutt a été informée à plusieurs reprises, en particulier par des Collectivités Locales, de l'exigence formulée par leur ancien opérateur de demander un bon de portage pour chacun des numéros concernés. Cette demande a bien évidemment pour but de freiner la procédure et de prolonger artificiellement la période d'abonnement. Elle doit être condamnée et pour cela les opérateurs doivent mettre en place une procédure de demande groupée pour l'ensemble des numéros concernés par le changement d'opérateur.

## 3.3 Le bon de portage

Le bon de portage dans la phase 1, avait pour but de permettre à l'ancien opérateur de résoudre préalablement au portage, les éventuels problèmes d'impayés.

A partir du moment où, comme le précise l'ART, le bon de portage ne doit pas être utilisé comme un « *instrument de recouvrement des créances* », (voir chapitre III.2 - Page 10 de la consultation publique). Il doit être considéré comme un accusé de réception de la part de l'ancien opérateur de la décision de son abonné de changer d'opérateur.

Il doit rappeler deux informations importantes :

- Les conditions financières
- La date à partir de laquelle la portabilité sera être effective, date décidée conjointement par les deux opérateurs.

Compte tenu de son caractère systématique et des informations qu'il contient, il devra être adressé directement par l'ancien opérateur à son abonné. Il ne peut plus être considéré comme un élément bloquant dans le processus de portabilité, comme un « jalon » dans le calendrier de mise en œuvre.

## 3.4 Le préavis de résiliation

Les opérateurs GSM français ont pris l'habitude de subventionner l'achat du terminal mobile. Ce n'est pas le lieu de se prononcer sur le bien fondé de cette pratique commerciale. Nous ne pouvons qu'en prendre acte.

A partir du moment où les opérateurs préfinancent l'appareil, il est normal qu'ils imposent des conditions leur permettant de récupérer les sommes engagées. Bien souvent, la contrainte imposée est une durée minimum d'abonnement. Cette durée minimum intervient donc actuellement dans la durée du préavis de portabilité.

Nous Afutt, estimons que le statut de cette pratique de la subvention du terminal doit être clarifiée. En effet, il s'agit d'un préfinancement de la part de l'opérateur et le remboursement de cette avance ne doit pas intervenir dans la durée du contrat (sous forme de mensualités de communications restant dues). Il doit être traité différemment. C'est d'ailleurs la logique utilisée par certains opérateurs de la téléphonie fixe qui, en cas

de résiliation du contrat antérieure à une certaine date, appliquent simplement un barème de remboursement précisé au moment de la signature du contrat.

Cette pratique présente deux avantages :

- Elle permet à l'opérateur de récupérer sa mise,
- Elle permet à l'abonné de résilier son abonnement à sa convenance.

C'est cette pratique que nous Afutt défendons et, dans le cas de la portabilité, elle permet à l'abonné de changer d'opérateur quand il le souhaite.

Il nous semble indispensable pour l'opérateur et pour l'abonné que le coût du remboursement par l'abonné du préfinancement de son terminal, par application du barème défini dans le contrat, soit rappelé dans l'avis de portage devenu accusé de réception.

### **3.5 Le routage direct**

Le choix du type de routage n'intervient que dans le cas des appels entrants, c'est-à-dire d'un appel en provenance soit du réseau fixe, soit d'un réseau mobile et destiné à l'abonné migré. En effet dans le cas de l'appel sortant, le réseau utilisé après portage, gère l'appel sans passer par le réseau de l'ancien opérateur.

Dans le cas de l'appel entrant donc, utilisant le routage indirect actuel, la signalisation d'appel du demandeur est aiguillée vers le HLR de l'ancien opérateur qui, consultant sa base, re-dirige l'appel vers le nouvel opérateur. Cette technique est bien maîtrisée par les opérateurs puisque c'est exactement celle utilisée dans la situation de roaming international. On peut d'ailleurs légitimement s'interroger sur la validité du raisonnement qui veut que la surfacturation soit légitimée dans le cas du roaming international alors qu'il est admis qu'elle ne l'est pas dans le cas de la portabilité.

L'abonné migré doit pouvoir profiter en totalité tant sur le plan des tarifs que sur celui des fonctionnalités de l'offre de son nouvel opérateur. Il a en fait coupé tout lien avec son ancien opérateur. Il n'y a donc aucune raison pour que les appels qu'il reçoit transitent encore par ce dernier et soient facturés selon de l'ancien opérateur.

C'est pourquoi, comme le document de l'ART d'août 2002 le prévoyait, les opérateurs doivent absolument mettre en place le routage direct et ce, dans les plus brefs délais.

### **3.6 L'indemnisation**

Aucune indemnité ne peut être perçue au titre de cette portabilité tant par l'ancien que par le nouvel opérateur.

### **3.7 Les délais**

Actuellement les délais sont susceptibles d'être générés à plusieurs étapes du déroulement de la portabilité. Or il est indéniable qu'à partir du moment où un abonné a pris sa

décision de changer d'opérateur, il va souhaiter que ce changement s'effectue dans les plus brefs délais. Toutes les manœuvres de retardement que pourrait mettre en œuvre un opérateur ne serait que mesquineries nuisibles à son image de marque.

A partir du moment où le guichet unique est mis en œuvre, un délai de cinq jours ouvrables est largement suffisant pour la prise en compte informatique par les deux opérateurs de la demande de portabilité et la définition d'une date de basculement, avec envoi de l'accusé de réception (ancien bon de portage) par l'ancien opérateur.

Pour le basculement technique lui-même qui nécessite la simple inscription dans une base de données, nous ne comprenons pas pourquoi un délai de cinq jours ouvrables ne serait pas largement suffisant.

Un total donc de dix jours ouvrables nous semble normal et suffisant pour mettre en œuvre la portabilité du numéro mobile.

Pourtant, d'autres considérations sont susceptibles d'interférer, en particulier la période de facturation. Celle-ci est en général de l'ordre du mois et comporte une rubrique abonnement et une rubrique consommation.

C'est pourquoi, toujours dans un souci de simplification, l'Afutt pense que le portage doit prendre effet en fin de période de facturation. Donc si celle-ci intervient au-delà du délai de dix jours de la date de formulation de la demande de portage, c'est elle qui sera prise en compte, sinon c'est à la fin de la période de facturation suivante que sera effectué le basculement d'un réseau sur l'autre.

Un autre élément à prendre en compte est le souhait de l'abonné. Celui-ci peut très bien souhaiter que le basculement ait lieu à une date postérieure à celle calculée au paragraphe précédent, pour des raisons de déplacement à l'étranger par exemple. Les opérateurs concernés devront alors l'accepter si elle correspond à une fin de période de facturation.

### **3.8 La formalisation**

La souscription d'un abonnement fait l'objet de l'établissement d'un contrat. Il est donc normal que la fin de ce contrat fasse l'objet d'un document écrit. L'ancien bon de portage, appelé accusé de réception précise la date effective de fin de contrat. Son émission qui résulte d'un simple traitement informatique peut intervenir largement dans le délai de cinq jours.

Le support papier doit donc être conservé.

### **3.9 Prépayés – Postpayés**

Dans le cas de portabilité, la différence entre les deux statuts réside dans la notion de période de facturation qui n'existe que dans le postpayé.

Cela signifie que rien ne s'oppose dans le cas du prépayé à ce que le basculement technique d'un réseau sur l'autre, se fasse effectivement au plus tard dans les dix jours suivants la demande.

Dans le cas du prépayé, l'utilisateur doit être conscient du fait que le crédit temps ne sera pas porté à son crédit par le nouvel opérateur

### **3.10 DOM – TOM**

Il convient de prendre les dispositions nécessaires pour mettre en service l'offre de portabilité dans les plus brefs délais dans ceux des DOM-TOM où un régime de concurrence est localement en place.

\*

\*\*\*

\*\*\*\*\*