

**Commentaires de Verizon France
en réponse à la consultation publique de l'ARCEP
Méthodes de comptabilisation, de recouvrement
et de tarification des coûts liés aux demandes
de conservation des numéros fixes en métropole**

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer quant à son projet de décision visant à préciser les modalités de détermination des coûts recouvrables au titre du processus de conservation des numéros fixes.

Verizon France partage dans son ensemble l'analyse de l'Autorité sur ce sujet, et approuve le projet de décision soumis à consultation publique.

Question n°1 : Avez-vous des remarques concernant les étapes du processus nominal de conservation du numéro fixe ?

Verizon France n'a pas de remarque particulière à formuler à propos de la description des différentes étapes du processus nominal de conservation du numéro fixe.

Question n°2 : Avez-vous des remarques concernant les typologies de processus décrites ci-dessus ? Complétez si besoin.

Verizon France n'a pas de remarque particulière à formuler sur les typologies de processus décrites pour le marché entreprise, et ne se prononce pas pour ce qui concerne le marché résidentiel sur lequel elle n'est pas présente.

Question n°3 : Avez-vous des remarques concernant les typologies de coûts existants et les modes de recouvrement selon le rôle de l'opérateur dans le processus de conservation du numéro fixe ?

Verizon France partage l'analyse de l'Autorité quant aux typologies de coûts existants et aux modes de recouvrement selon le rôle de l'opérateur dans le processus de conservation du numéro fixe.

Question n°4 : Partagez-vous les principes retenus dans l'évaluation des modalités de comptabilisation des coûts de conservation du numéro fixe ?

Verizon France approuve les principes retenus par l'Autorité pour la comptabilisation des coûts de conservation du numéro fixe.

Question n°5 : Avez-vous des remarques concernant les modalités de recouvrement retenues des coûts fixes et des coûts variables ?

Verizon France approuve les modalités retenues par l'Autorité.

Question n°6 : Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur ?

Verizon France n'a pas de remarque particulière à formuler quant aux postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur sur le marché entreprise, mais ne se prononce pas sur le marché résidentiel du fait de son absence sur ce segment de marché.

Question n°7 : En tant qu'opérateur receveur, dans quel(s) cas de figure (famille de processus notamment) sollicitez-vous une prestation de retour arrière auprès des opérateurs donneur et attributaire (le cas échéant) ? Quelle est la part de ces demandes dans le volume total de portabilité entrante à votre réseau ? A quel coût moyen vous est-il facturé et par quel opérateur (donneur et/ou attributaire – le cas échéant –) ?

Verizon France ne sollicite pas de prestation de retour arrière auprès des opérateurs donneurs et attributaires.

Question n°8 : Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire ?

Verizon France n'a pas de remarque particulière à formuler à propos des coûts recouvrables par l'opérateur attributaire.

Question n° 8bis : Actuellement, la prestation de préfixage réalisée par l'opérateur attributaire pour les appels vers les numéros SVA portés est facturée à l'opérateur receveur contrairement aux appels vers les numéros interpersonnels portés, pour lesquels le préfixage est facturé à l'opérateur appelant. Que pensez-vous de l'hypothèse de basculer, dès janvier 2012, cette facturation sur l'opérateur appelant afin d'inciter les opérateurs à mettre en place un routage direct à destination de ces numéros ?

Verizon France n'est pas défavorable au principe que l'opérateur attributaire d'un numéro SVA porté facture à l'opérateur appelant la prestation de préfixage des appels vers ce numéro, et elle sera en mesure de l'appliquer à compter du 1^{er} janvier 2012.

Cela étant, il convient de souligner que les sommes facturables à ce titre par l'opérateur attributaire pourraient s'avérer très faibles, à tel point que celui-ci pourrait en pratique être amené à y renoncer purement et simplement : en effet, dans le cas des numéros interpersonnels portés, la facturation du préfixage par l'opérateur attributaire vient s'ajouter

à celle de la terminaison d'appel et du transit vers l'opérateur preneur. Dès lors qu'il facture ce trafic, le coût incrémental de la facturation du préfixage est quasi nul pour l'opérateur attributaire. En revanche, dans le cas des numéros SVA portés, l'opérateur attributaire ne facture aucun trafic à l'opérateur appelant, puisque c'est au contraire celui-ci qui facture le trafic de départ d'appel à l'opérateur appelé ou à l'opérateur transitaire (rôle mécaniquement endossé par l'opérateur attributaire du numéro SVA porté).

Question n°9 : Quels coûts directs variables identifiez-vous en cas de processus manuel du fait de l'opérateur receveur ?

Le processus efficace évoqué dans la consultation est effectivement largement automatisé et fait appel à des protocoles d'échange d'information mis en œuvre par la plupart des opérateurs, et notamment Verizon France qui a récemment adopté le protocole « MOP M2 » de l'APNF. Ce processus efficace crée un « workflow » qui génère automatiquement la mise à jour de différentes bases de données et des ordres de travaux standardisés qui minimisent la consommation de ressources pour l'exécution des commandes.

Toute commande passée et traitée en dehors de ce processus automatisé, typiquement par échange de courriel avec le Guichet Unique Portabilité de Verizon France, entraîne nécessairement la mobilisation de ressources humaines supplémentaires : les techniciens de Verizon France doivent alors en effet notamment alimenter manuellement le système d'information via une RHM ad hoc en lieu et place de l'interface automatisé, d'une part, et d'autre part assurer la communication avec l'opérateur receveur par courrier électronique de façon totalement manuelle. Verizon France ne comptabilise pas actuellement la durée de mobilisation de ces ressources supplémentaires, variable d'une opération à l'autre, mais estime qu'elle pourrait être de l'ordre de [SDA] heures en moyenne.

Question n°10 : Selon vous, les coûts directs variables sont-ils liés au nombre de séquence de numéros à porter indépendamment de la taille des séquences de numéros ?

Selon Verizon France, les coûts directs variables sont effectivement liés au nombre de séquences de numéros à traiter, indépendamment de la taille de ces séquences.

Question n°11 : Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation sur le marché entreprise ?

Verizon France ne comptabilise pas de façon précise la durée du traitement manuel d'une demande de fiabilisation, mais l'équipe en charge de cette activité évalue cette durée entre [SDA] et [SDA] minutes selon le cas. Verizon France estime donc la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation à [SDA] minutes.

Question n°12 : Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'un appel téléphonique lors d'une conservation du numéro sur le marché entreprise ?

De même, Verizon France ne comptabilise pas de façon précise la durée de l'appel de « synchronisation téléphonique », mais selon l'équipe en charge de cette activité la durée de

ce type d'appel se situe entre [SDA] et [SDA] minutes. Verizon France estime donc la durée moyenne de traitement manuel d'un appel téléphonique de synchronisation à [SDA] minutes et [SDA] secondes.

Question n°13 : Quel est le coût horaire moyen d'un technicien en charge des opérations de conservation du numéro sur le marché entreprise ?

Le coût horaire des techniciens de Verizon France en charge des opérations de conservation du numéro sur le marché entreprise est de [SDA] euros HT (taux 2011).

Question n°14 : Quel plafond tarifaire estimez-vous raisonnable pour les coûts directement liés à une demande de conservation dans le cas du processus nominal, sur le marché résidentiel ?

N'étant pas présente sur le segment de marché résidentiel, Verizon France n'est pas en mesure de se prononcer sur ce point.

Question n°15 : Avez-vous des remarques concernant le projet de dispositif ?

Verizon France approuve dans son ensemble le projet de dispositif envisagé par l'Autorité.