

**REPONSE A LA CONSULTATION SUR LE PROJET DE
DECISION PRECISANT LES METHODES DE
COMPTABILISATION, DE RECOUVREMENT ET DE
TARIFICATION DES COUTS LIES AUX DEMANDES DE
CONSERVATION DES NUMEROS FIXES EN METROPOLE**

30 SEPTEMBRE 2011

Question 15 Remarques générales - Synthèse

Bouygues Télécom partage la proposition de l'Autorité consistant à retenir la méthode du coût direct variable afin d'établir les montants pouvant être recouverts par les opérateurs donneur et attributaire auprès de l'opérateur receveur.

En conséquence les articles du projet de décision n'appellent pas de commentaires de notre part.

La mise en place de la méthode du coût direct variable conduit à ce que les prestations mises en œuvre pour les portabilités du marché résidentiel ne donnent plus lieu à une facturation (à l'exception de prestations consécutives à une demande spécifique de l'opérateur receveur).

En ce qui concerne les portabilités sur le marché professionnel, Bouygues Telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur les deux points suivants :

- L'opération dite « de fiabilisation » joue un rôle essentiel pour garantir la qualité et le délai du processus de portabilité dans la mesure où elle permet à l'opérateur receveur d'identifier précisément les lignes à porter. En effet, très souvent, le gestionnaire des moyens de communication dans une petite ou moyenne entreprise a une connaissance limitée des caractéristiques techniques de son installation, a fortiori quand cette installation a été réalisée plusieurs années auparavant.

Aussi il nous paraît essentiel de garantir que l'opération de fiabilisation ne donne pas lieu à une facturation de l'opérateur donneur auprès de l'opérateur receveur, et cela tant que l'opérateur donneur n'a pas mis à disposition du client professionnel de manière exhaustive, régulière et immédiatement accessible l'état descriptif des lignes. Les modalités précises de cette mise à disposition pourraient utilement faire l'objet de travaux dans les prochaines semaines au sein de la Commission Portabilité Fixe afin que le mode opératoire soit partagé par l'ensemble des acteurs.

- Les prestations avec un coût direct et variable, comme l'appel téléphonique de synchronisation, peuvent varier fortement dans leur durée de réalisation (et donc dans leur coût) d'un opérateur à l'autre. Il convient donc de rappeler que le principe d'efficacité doit pouvoir être retenu afin de maintenir le tarif sous un plafond raisonnable et afin d'inciter les opérateurs à mettre en place une organisation adaptée.

Question 1 Processus Nominal

Avez-vous des remarques concernant les étapes du processus nominal de conservation du numéro fixe ?

Pas de remarque.

Question 2 Typologies de Processus

Avez-vous des remarques concernant les typologies de processus ? Complétez si besoin

Pas de remarque.

Question 3 Typologies de coûts existants et modes de recouvrement selon l'Opérateur

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 ?

Pas de remarque sur la description faite par l'Autorité des typologies de coûts et des modes de recouvrement.

Bouygues Telecom ajoute que deux étapes structurantes ont été mises en œuvre par les opérateurs depuis 18 mois :

- la mise en production en janvier 2010 de la base de données APNF ;
- la mise en production en septembre 2011 du protocole MOP M2 permettant l'industrialisation et l'homogénéisation de l'interface du système d'information de l'opérateur avec la base de données APNF.

Ces deux étapes ont renversé la physionomie du processus de portabilité fixe passé d'une organisation asymétrique (rôle spécifique de France Télécom) à une organisation beaucoup plus symétrique (la décorrélation du processus portabilité et accès étudiée dans le cadre de l'évolution MOP M3 en 2013 conduirait à une organisation totalement symétrique).

Cette symétrie observée aujourd'hui dans l'organisation du processus de portabilité renforce l'analyse de l'Autorité quant aux typologies de coûts existants et à leurs modes de recouvrement.

Question 4 Évaluation des modalités de comptabilisation des coûts

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

Bouygues Telecom partage les principes retenus et en particulier celui conduisant à favoriser une concurrence durable grâce à une plus grande fluidité du marché fixe.

La portabilité joue à cet égard un rôle important, tant par les modalités de recouvrement du coût de portabilité auprès du consommateur que par la qualité de service du processus de portabilité.

Question 5 Modalités de recouvrement retenues

Avez-vous des remarques concernant les modalités de recouvrement retenues des coûts fixes et des coûts variables ?

Bouygues Telecom partage le principe d'une méthode reposant sur les coûts directs et variables ainsi que les modalités d'application de cette méthode décrites par l'Autorité.

Question 6 Postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur

Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur donneur ?

Bouygues Telecom rejoint l'Autorité sur le fait que pour le marché résidentiel aucun coût direct variable ne peut être identifié.

Pour le marché professionnel, nous avons plusieurs remarques :

S'agissant de l'opération dite « de fiabilisation » de la séquence de numéros, cette opération s'avère dans une grande majorité des cas nécessaire, en particulier pour les petites et moyennes entreprises, en raison de leur connaissance insuffisante de l'état exact de leur installation.

Il serait donc nécessaire de fixer des règles pour encadrer strictement la facturation de cette opération :

Contexte 1 : Si le client professionnel obtient des informations claires et explicites sur le parc de lignes, si ces informations sont communiquées dès le début de la relation commerciale et si elles sont rappelées régulièrement sur l'espace Client du gestionnaire, ou par tout autre moyen approprié, nous pouvons concevoir que dans le cas où l'Opérateur Receveur fait une demande de fiabilisation à l'Opérateur Donneur, cette prestation puisse donner lieu à une facturation.

Contexte 2 : Si l'Opérateur Donneur n'a pas mis à disposition de son client dans les conditions rappelées ci-dessus l'état descriptif précis du parc de lignes, la prestation de fiabilisation ne doit pas donner lieu à une tarification.

S'agissant de l'appel de synchronisation, Bouygues Telecom partage le principe d'une facturation de la prestation dès lors qu'un principe d'efficacité est retenu pour encadrer son montant.

Bouygues Telecom constate que pour une installation donnée, l'appel de synchronisation peut aller de 5 mn à 20mn en fonction de l'opérateur donneur.

Question 7 Prestation de retour arrière

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-t-il facturé et par quel opérateur (donneur et/ou attributaire – le cas échéant –) ?

Nous sollicitons une prestation de retour arrière dans les cas suivants :

- Refus client
- Problème rencontré chez le client (Fax, machine à affranchir, modem, ...)
- Problème sur les tranches à porter (Erreur du client, du Chef de projet, de l'opérateur, ...)
- Portabilités subséquentes non détectées.....

L'option de retour arrière n'est pas facturée dans le cas où elle se déroule en heures ouvrées.

Elle donne lieu à une facturation quand elle se déroule en heures non ouvrées.

Question 8 Postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire

Avez-vous des remarques concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire ?

Pas de remarque concernant les postes de coûts recouvrables par l'opérateur attributaire.
Bouygues Telecom est d'accord sur le principe.

Question 8bis Prestation de préfixage pour les appels vers les SVA

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 ?

Bouygues Telecom est favorable à ce que l'Opérateur appelant (et non pas l'opérateur receveur) soit facturé pour la prestation de préfixage réalisée par l'opérateur attributaire.

A noter que Bouygues Telecom mettra en place le routage direct à destination des numéros SVA portés fin T4 2011

Question 9 Processus spécifiques

Quels coûts directs variables identifiez-vous en cas de processus manuel du fait de l'opérateur receveur ?

Les opérateurs non raccordés à l'APNF et au MOP M2 nécessitent un traitement manuel.

Les volumes restent cependant faibles

Le problème principal avec les demandes de portabilité de ces opérateurs n'est pas tant le coût interne que la qualité de service de ces appels : étant donné que la base de données APNF n'est alors pas mise à jour, les numéros pour lequel Bouygues Telecom n'est pas attributaire continueront d'être routés vers Bouygues Telecom.

La solution la plus efficace consiste donc à inciter la totalité des opérateurs, y compris pour ceux ayant une très faible activité de portage, à adhérer à l'APNF, notamment via une modalité de raccordement indirect.

Question 10 Structure tarifaire

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 ?

Lors d'une demande de conservation du numéro fixe, Bouygues Telecom entre dans ses interfaces de saisie les séquences de numéro.

La durée de traitement n'est pas liée aux nombres de numéros contenus dans les séquences mais uniquement au nombre de séquences.

Question 11, 12, 13 et 14 Méthodes de tarification

Quelle est la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation sur le marché entreprise ?

Pour Bouygues Telecom la durée moyenne de traitement manuel d'une demande de fiabilisation sera à partir de novembre 2011 (mise en place d'un nouvel outil) approximativement de 5mn.

A la réception de la demande, l'outil va interroger notre référentiel de numéros qui fournit tous les SDA du client.

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

Cela dépend des opérateurs, en moyenne la durée varie de 5 mn pour certains opérateurs à 20 mn pour d'autres.

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

Le coût horaire d'un technicien chargé des opérations de conservation du numéro sur le marché professionnel est de 37 €/heure.

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 ?

Compte-tenu de l'automatisation du processus de conservation de numéro sur le marché résidentiel, Bouygues Telecom estime qu'il ne doit plus y avoir de facturation des opérateurs donneur et attributaire vers l'opérateur receveur.