



Consultation publique sur la portabilité des numéros

Table des matières

1	Préambule	2
2	Cadre réglementaire	2
3	Définitions	4
4	Système de portabilité des numéros	4
4.1	Modes de routage	5
4.2	Procédures clients	6
5	Délais	8
6	Emission du bon de portage électronique	8
7	Tarification	9
8	Recouvrement des coûts de la portabilité	9
8.1	Recouvrement des coûts de mise en œuvre de la portabilité	9
8.2	Recouvrement des coûts administratifs de la portabilité	9
8.3	Recouvrement des coûts de re-routage des appels	9

1 Préambule

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) lance une consultation publique pour se concerter avec les opérateurs de télécommunications sur les modalités pratiques et techniques relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros. Elle attache une importance particulière à ce que la portabilité des numéros contribue à dynamiser la concurrence en permettant à un abonné de changer d'opérateur sans changer de numéro de téléphone. La portabilité des numéros doit être perçue comme un droit pour tout abonné des services de télécommunications **fixe et mobile**.

La présente consultation publique a pour objectif de recueillir les commentaires des opérateurs de télécommunications sur la portabilité des numéros. Ces derniers sont invités à faire part de leurs observations, remarques et commentaires sur les différents points signalés dans ce document.

L'INT se réserve le droit de rendre public, sous forme anonyme, tout ou une partie des réponses qui lui parviendraient à moins que l'auteur n'indique explicitement qu'il s'y oppose.

2 Cadre réglementaire

Le régime juridique de la portabilité des numéros en Tunisie est fixé par les dispositions suivantes :

- La loi n°2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du code des télécommunications telle que modifiée et complétée par la loi n°2002-46 du 7 mai 2002 et la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 notamment :
 - L'article 3, qui stipule que *"Toute personne a le droit de bénéficier des services des télécommunications. Ce droit est constitué par :*
 - <...>
 - *La liberté de choix du fournisseur des services de télécommunications, selon la zone de couverture de chaque service ;*
 - <...>
 - L'article 42, qui stipule que *"En cas de disponibilité des moyens techniques, les opérateurs des réseaux doivent permettre à leurs abonnés, s'ils le demandent, de conserver leurs numéros et adresses, en cas de changement d'opérateur. L'Instance Nationale des Télécommunications fixe les conditions et les modalités d'activation de la conservation des numéros."*
 - L'article 65, qui stipule que *"Il est désigné auprès de l'Instance Nationale des Télécommunications un rapporteur général et des rapporteurs nommés par décret parmi les magistrats et les fonctionnaires de la catégorie "A".*

<...>

Le rapporteur procède à l'instruction des requêtes qui lui sont confiées par le président de l'Instance et qui rentrent dans le cadre de ses prérogatives. "

- L'article 66, en vertu duquel l'INT se réserve le droit de vérifier la disponibilité des moyens techniques nécessaires à mettre en œuvre la portabilité des numéros, et qui stipule que "*Le rapporteur peut demander que des enquêtes ou expertises soient effectuées notamment par les agents du ministère chargé des télécommunications.*"
- L'article 6 du décret n°2001-831 du 14 avril 2001, relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs tel que complété par le décret n°2004-573 du 9 mars 2004 et le décret n°2008-3025 du 15 septembre 2008, impose aux opérateurs concernés d'inclure dans leur offre technique et tarifaire des services d'interconnexion offerts, les "*services de portabilité des numéros du réseau fixe et des numéros de service, s'ils sont techniquement possibles.*"
- L'article 2 de l'arrêté du ministre des technologies de la communication de 10 août 2001, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, se réfère expressément au "*service de portabilité*" qu'il définit comme "*le service offert aux utilisateurs leur permettant de conserver leurs numéros en cas de changement d'opérateur.*"
- L'article 16 du même arrêté stipule que "*le rapport d'utilisation des ressources attribuées l'année précédente, adressé par le titulaire de la ressource à l'INT, doit contenir le nombre de numéros portés suivant leur localisation.*"
- L'article 14.3.2 du Cahier des Charges des opérateurs de réseaux publics de téléphonie cellulaire de norme GSM, et qui stipule que "*L'INT est habilitée à procéder auprès du Concessionnaire, par des agents commissionnés à cet effet ou par toute personne dûment habilitée par elle, à des enquêtes, y compris si elles nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements externes sur le réseau, dans les conditions prévues par les stipulations contractuelles et par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.*"

3 Définitions

- **Opérateur donneur** : Opérateur chez qui l'abonné résilie son abonnement et demande la portabilité du numéro chez un autre opérateur.
- **Opérateur receveur** : Opérateur chez qui l'abonné souscrit un abonnement et fait porter son numéro.
- **Opérateur attributaire** : Opérateur à qui a été attribuée la tranche de numéros, conformément aux dispositions du plan national de numérotation. L'opérateur attributaire reste le même, quelles que soient les opérations successives de portage dans le temps.
- **Conditions d'éligibilité à la portabilité des numéros** : Conditions fixées par l'opérateur et à la base desquelles l'opérateur peut accepter ou refuser la demande de portage.
- **Préfixe de portabilité** : Information complémentaire, fournie sous forme de préfixe, nécessaire pour permettre le routage en identifiant le réseau de souscription d'un client ayant porté son numéro puisque le numéro du demandé n'est plus suffisant pour acheminer les flux de signalisation et de trafic entre les réseaux.
- **Bon de portage** : Bon délivré au client, par l'opérateur donneur, lui permettant d'aller souscrire un nouvel abonnement chez l'opérateur receveur, en bénéficiant de la portabilité de son numéro. Le bon contient uniquement les données techniques nécessaires au bon déroulement du portage.

4 Système de portabilité des numéros

Plusieurs facteurs clés sont à prendre en considération pour assurer le succès de la portabilité des numéros :

- Le dispositif doit être le plus simple possible tout en assurant la protection de l'utilisateur : il ne doit pas imposer de façon indue des délais longs entre la demande et le portage effectif, ni de processus complexe ;
- Le prix de détail du service ne doit pas être un obstacle pour le client qui souhaite porter son numéro ;
- La portabilité ne doit pas faire échec à l'interopérabilité et au bon fonctionnement des services proposés au client final et en particulier au fonctionnement des nouveaux services.

4.1 Modes de routage

4.1.1 Mode de routage indirect vers les numéros portés

Dans le cas du routage indirect, la communication à destination d'un numéro porté est d'abord routée vers le réseau de l'opérateur donneur du numéro considéré. Ce dernier, et après consultation de "sa base de portabilité" et identification de l'opérateur de souscription du demandé, concatène le "préfixe de portabilité" de l'opérateur de souscription du numéro du demandé et route la communication vers le réseau de souscription du demandé. Autrement dit, la signalisation d'appel du demandeur est aiguillée vers la "base de données décentralisée" de l'ancien opérateur qui, consultant sa base, re-dirige l'appel vers le nouvel opérateur.

Avantages du mode de routage indirect

Le routage indirect est simple à mettre en place.

Inconvénients du mode de routage indirect

Le routage indirect du trafic à destination d'un numéro porté pose certains problèmes dont principalement :

- L'inefficacité technique liée au phénomène de *tromboning* : lorsque le réseau de souscription du destinataire est identique au réseau émetteur de la communication, cette dernière n'est pas traitée directement au sein du réseau origine mais passe malgré tout par le réseau de l'opérateur attributaire ;
- La non interopérabilité de certains nouveaux services de télécommunications développés par les opérateurs. En effet, l'interopérabilité peut ne plus être assurée du fait du transit sur le réseau d'un tiers qui n'a pas forcément mis en place le service en question ;
- L'inefficacité économique liée à un transit supplémentaire sur le réseau d'un tiers surtout dans le cas où le nombre de numéros portés augmente considérablement.

4.1.2 Mode de routage direct vers les numéros portés

Dans le cas du routage direct, les opérateurs interrogent "une base de données de portabilité centralisée partagée entre tous les opérateurs" pour toute communication émise à partir de leur réseau à destination du réseau fixe ou des réseaux mobiles, pour identifier directement le réseau receveur du numéro porté. Ainsi, si le réseau de souscription du destinataire est identique au réseau origine de la communication, la communication est traitée au sein du réseau origine.

Avantages du mode de routage direct

Le mode de routage direct présente plusieurs avantages dont :

- Il permet d'éviter le phénomène de "*tromboning*" lié au mode de routage indirect.
- Il permet de résoudre certaines questions liées à l'interopérabilité des nouveaux services de télécommunications.
- Il donne la possibilité aux opérateurs de mettre à jour et en temps réel leurs bases de données individuelles de routage à partir des données de routage de la base centralisée et de terminer ainsi directement le trafic sur le réseau de l'opérateur de destination du numéro porté.

Inconvénients du mode de routage direct

Le mode de routage direct nécessite plus de temps pour une mise en œuvre réussie. En effet, il implique la mise en place d'une base de données centralisée. Ce qui nécessite de définir :

- Les modifications des systèmes d'information des opérateurs,
- Les modalités de gestion de la base centralisée,
- Le statut de l'entité en charge de la gestion de la base centralisée des numéros portés.

Remarque : Le choix du mode de routage n'intervient que dans le cas d'appels entrants. En effet, dans le cas des appels sortants, le réseau utilisé après portage gère l'appel sans passer par le réseau de l'ancien opérateur.

POINT 1 : Les opérateurs sont invités à s'exprimer sur les choix techniques à arrêter et si possible les contraintes associées en terme de coûts et de délais ainsi que sur les avantages et les inconvénients liés au déploiement de chacun de ces deux modes.

Ils peuvent présenter des justificatifs nécessaires sur le mode de routage, qui, de leur point de vue, doit être adopté.

Ils sont aussi invités à donner leurs avis et propositions sur le statut de l'entité qui se chargera de la gestion de la base centralisée des numéros portés en cas de routage direct.

4.2 Procédures clients

4.2.1 Dispositif de simple guichet

Dans un tel dispositif, le client ne fait pas de demande relative à la portabilité auprès de son ancien opérateur mais au nouvel opérateur auprès duquel il souscrit à une nouvelle offre.

Le dispositif de guichet unique se caractérise par :

- un "processus clients" accéléré et simplifié puisque c'est le nouvel opérateur qui prend en charge les formalités de portage et par conséquent, évite au demandeur de suivre le parcours lié à l'émission/réception et la présentation du bon de portage.
- un système qui permet de demander le portage de son numéro au même moment que la souscription à une nouvelle offre auprès de l'opérateur receveur.

4.2.2 Dispositif de guichet double

Dans ce cas, le client ne s'adresse pas directement à son nouvel opérateur. Mais il demande, en premier lieu, à son ancien opérateur la résiliation de sa ligne et un bon de portage. En second lieu, le client souscrit à une nouvelle offre auprès de l'opérateur receveur en présentant son bon de portage. Le portage ne sera effectif que le jour de la résiliation de l'ancien contrat.

Le dispositif de guichet double se caractérise par :

- un processus complexe et moins accéléré que celui du guichet unique puisque le client doit passer par son ancien opérateur,
- des délais de portage plus importants,
- une rupture du service (entre le délai de résiliation du contrat avec l'ancien opérateur et l'abonnement chez un nouvel opérateur) qui peut être plus au moins importante.

POINT 2 : L'INT souhaite recueillir les commentaires des opérateurs sur l'intérêt de chacun des deux dispositifs. En particulier, ils indiqueront les conditions que ces dispositifs doivent respecter (conditions d'éligibilité à la portabilité) et les contraintes éventuelles à leur mise en œuvre pratique. L'INT souhaiterait aussi recueillir les avis des opérateurs sur la possibilité de modification des contrats d'abonnement actuels de manière à prévoir des clauses spécifiques à la portabilité des numéros.

POINT 3 : Les opérateurs sont invités à explorer les solutions pratiques possibles de mise en place des deux dispositifs et à décrire en détail les plus efficaces d'entre elles. Pour chacune de ces dernières, ils estimeront les délais de mise en œuvre ainsi que les coûts. Ils peuvent préciser lequel des deux dispositifs est, à leur avis, plus pertinent et indiquer les conditions nécessaires à une mise en place réussie.

5 Délais

Le processus de portabilité comprend deux délais principaux qui sont :

- Le délai d'émission du bon de portage nécessaire à la prise en compte de la demande du client par son opérateur, à la vérification des clauses d'inéligibilité ainsi qu'à l'envoi du bon de portage au client. Ce délai est généralement plus court dans le cas du guichet unique et dans le cas des clients d'offres prépayés.
- Le délai technique nécessaire aux opérateurs pour effectuer les opérations techniques en mettant à jour les bases de routage entre autres.

POINT 4 : Les opérateurs sont invités à donner leur avis circonstancié sur ces deux délais, en distinguant, si nécessaire, les clients prépayés, les clients postpayés, le cas du guichet double et celui du guichet unique.

6 Emission du bon de portage électronique

Le bon de portage papier nécessite d'être utilisé aussi bien par les opérateurs (donneur et receveur) que par le client ; ce qui représente un risque de perte du bon de portage (unique) non négligeable. Cela implique également qu'un client doit toujours avoir sur lui son bon de portage afin par exemple de saisir l'opportunité de choisir une offre promotionnelle spécifique et de profiter de la portabilité de son numéro.

Le fait d'utiliser un support électronique (par exemple un SMS ou un email), incorporant l'ensemble des indications nécessaires à la portabilité du numéro, présente des avantages dont la simplicité du traitement et de l'envoi. La mise en place d'un tel système pourrait permettre d'avoir des délais de réception du bon de portage réduits pour le client. Un système de secours (bon de portage papier) doit être également maintenu de manière optionnelle.

POINT 5 : L'INT souhaite recueillir les commentaires des opérateurs sur l'intérêt de l'émission d'un bon de portage électronique pour simplifier le processus de portabilité de numéros.

Les opérateurs exploreront les possibilités d'utiliser tout moyen de communication électronique pour la transmission des données de portage et les contraintes liées à la mise en place d'un tel système, ainsi que les délais nécessaires.

7 Tarification

L'introduction de la portabilité des numéros constitue un facteur de complexité supplémentaire pour la tarification.

En conformité avec la législation en vigueur en Tunisie, les tarifs d'interconnexion nécessaires pour réaliser le portage du numéro doivent être orientés vers les coûts. Des prix trop élevés ne doivent pas être appliqués afin de permettre aux utilisateurs de porter leurs numéros. De plus, un utilisateur souhaitant joindre un autre utilisateur ayant porté son numéro pourrait avoir une indication, d'une manière quelconque (bip, disque opérateur, etc.), sur le fait que le numéro du correspondant a été porté ainsi que sur les tarifs associés à ladite communication.

POINT 6 : Les opérateurs sont invités, dans le contexte de la portabilité des numéros, à discuter les moyens de préserver le principe de transparence tarifaire pour l'utilisateur final.

8 Recouvrement des coûts de la portabilité

8.1 Recouvrement des coûts de mise en œuvre de la portabilité

Les opérateurs sont amenés à prendre en charge les coûts de mise en œuvre de la portabilité (investissements nécessaires au sein de leurs réseaux, investissements dans la formation du personnel et investissements "marketing"). Ces coûts ne doivent être répercutés ni à l'opérateur receveur dans le cas d'un portage sortant, ni au client final dans le cas d'un portage entrant.

8.2 Recouvrement des coûts administratifs de la portabilité

Les coûts administratifs de portage concernent :

- le coût d'éligibilité,
- la délivrance du bon de portage,
- les opérations techniques de portage pour l'opérateur donneur/receveur,
- la gestion du système d'information lié à la portabilité des numéros.

8.3 Recouvrement des coûts de re-routage des appels

Ces coûts sont à prendre en compte uniquement dans le cas du routage indirect.

POINT 7 : Les opérateurs sont invités à donner leur avis sur la répartition des coûts entre les différents intervenants.

Ils sont également invités à préciser les impacts que la répartition des coûts pourrait avoir sur les versements entre opérateurs et sur les méthodes d'acheminement des appels.