



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

**I B P T**

---

**SYNTHESE DES REPONSES A LA CONSULTATION DU  
7 SEPTEMBRE 2010 CONCERNANT L'INTERPRETATION POSSIBLE ET  
L'IMPACT DE LA DISPOSITION SELON LAQUELLE LES NUMEROS  
DOIVENT ETRE PORTES / ACTIVES DANS UN DELAI D'UN JOUR  
OUVRABLE ET D'AUTRES ASPECTS COMME REPRIS A L'ARTICLE 30.4  
DE LA NOUVELLE DIRECTIVE SERVICE UNIVERSEL  
(date 25 janvier 2011)**

## TABLE DES MATIERES

1. Introduction .....	3
2. Synthèse de la consultation .....	4
3. Analyse plus poussée par l'IBPT .....	5

## 1. Introduction

Le 30 septembre 2010, le document de consultation concernant l'interprétation possible et l'impact de la disposition selon laquelle les numéros doivent être portés/activés dans un délai d'un jour ouvrable et d'autres aspects comme repris à l'article 30.4 de la nouvelle Directive Service universel a été approuvé à la Séance du Conseil du 7 septembre 2010 et publié sur le site Internet de l'IBPT. A la demande de plusieurs opérateurs, le délai de réponse initial du 22 octobre 2010 a été prolongé jusqu'au 31 octobre 2010.

Le but de cette consultation est d'amorcer un processus devant déboucher sur l'interprétation précise de l'obligation d'activer/de porter des numéros de téléphone dans le délai d'un jour ouvrable. De plus, il y a lieu de déterminer les sanctions à imposer aux opérateurs ainsi que les indemnités dues aux utilisateurs finals en cas de retard ou d'abus. Ces éléments sont tous deux repris au point 4 de l'article 30 de la Directive Service universel, **tel que modifié par l'article 1, 21) de la Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.**

L'IBPT a reçu des contributions de Belgacom SA, Mobistar SA, COLT SA, Telenet NV, KPN Group Belgium SA et l'ASBL Portabilité des numéros. A la demande de ces entreprises ou autorités, les réponses qu'elles ont fournies sont considérées par l'IBPT comme confidentielles. Aussi, ce document de synthèse des réponses est rédigé de manière à ce que le texte ne permette pas de déduire qui a répondu quoi aux questions posées. A cet effet, dans le document de synthèse, aucun des noms cités ci-dessus n'est mentionné, mais on trouve "une entreprise" ou "des entreprises" ou "répondant" ou "répondants" dans le texte à chaque fois qu'il est fait référence à une réponse spécifique.

Pour rappel, les alternatives proposées (voir document de consultation) sont résumées ci-dessous. L'alternative 1 considère que la date de l'accord entre le client et l'opérateur receveur constitue le point de départ du premier jour ouvrable. Se pose ensuite la question de savoir quand l'accord a précisément été conclu. Compte tenu du processus de portage belge, il existe plusieurs options différentes à cet effet. Option A: lorsque la demande de portage est transmise par le client à l'opérateur receveur. Option B: lorsque la demande de portage est acceptée par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur (autorisation de portabilité (NP accept) reçue par l'opérateur receveur). Option C: lorsque l'opérateur receveur charge l'opérateur donneur d'effectuer le portage proprement dit (envoi de la NP Exec). Option D: le portage du numéro est effectué mais l'activation doit encore être effectuée. Option E: toutes les actions de portage d'un numéro sont effectuées, y compris l'installation de la ligne. L'on notera qu'au niveau chronologique, l'option E ne peut avoir lieu qu'après l'option D et l'option D après l'option C, etc. Dans l'alternative 2, la règle du premier jour ouvrable ne porte que sur l'activation, en d'autres termes, le premier jour ouvrable commence après le début de l'activation et après la conclusion d'un accord de portabilité d'un numéro et n'a pas d'impact sur le timing.

Le présent document résume les réponses reçues de la part des répondants dans le cadre de la consultation effectuée. Une analyse plus poussée est également effectuée.

## 2. Synthèse de la consultation

**Question 1: Selon vous, comment faut-il interpréter la règle d'un jour? Pouvez-vous l'appliquer aux situations pratiques les plus fréquentes? Pouvez-vous réaliser une analyse des coûts et des bénéfices des différentes options possibles décrites dans le document de consultation ci-joint? Quel est l'impact opérationnel et la faisabilité tant pour le CRDC que les opérateurs (opérateur donneur et receveur) directement et indirectement concernés (tous les opérateurs qui routent des appels vers les numéros portés)?**

Tous les répondants argumentent que les processus actuels se déroulent bien et rapidement et expriment leur satisfaction à cet égard.

Les réponses ne permettent pas d'établir de façon univoque quelle est l'interprétation précise des alternatives et des options présentées dans le document de consultation. Certains répondants estiment que l'IBPT présente une option donnée, ce qui n'est pas exact (voir plus loin).

Deux répondants estiment que l'alternative 2 est la seule interprétation correcte de la nouvelle directive car celle-ci vise à limiter l'interruption du service pour le client.

Selon deux opérateurs, les options 1 d, 1 e et l'alternative 2 représentent une régression par rapport au système actuel. Pour 1 opérateur, l'option 1 b est réalisable dans certaines conditions, tandis que selon un autre opérateur, cette option représente plutôt une régression.

Tous les répondants estiment que l'option 1 a est pratiquement irréalisable.

Selon une entreprise, l'option 1c est envisageable (et selon ce répondant, c'est aussi ce que propose l'IBPT) à condition de tenir compte des cas où un client souhaite procéder au portage à une date spécifique. Un autre opérateur propose que la règle du premier jour puisse prendre cours au moment où l'opérateur receveur envoie la 'NP request' et se termine lorsque tous les numéros ont été effectivement portés. Selon l'IBPT, il s'agit de l'option 1c.

Conformément à la proposition de l'IBPT, un opérateur entrevoit des possibilités en poursuivant la réduction des périodes de validation. Un autre opérateur montre à l'aide de chiffres concrets que la proposition de l'IBPT de réduire de moitié les délais de la période de validation est désormais déjà une réalité. Encore un autre répondant est d'accord avec la proposition de l'IBPT.

Un répondant indique que l'impact opérationnel de toutes ces options et alternatives sur la CRDC est relativement limité.

**Question 2: (a) Est-il nécessaire de moderniser les SLA entre les opérateurs fixes et d'en établir entre les opérateurs mobiles?**

**(b) Quel système d'indemnisation faut-il développer pour indemniser les clients en cas d'exécution tardive ou de mauvaise qualité de l'obligation de portabilité des numéros? Comment ce système doit-il fonctionner dans la pratique?**

**(c) L'IBPT doit-il avoir la possibilité d'imposer des sanctions supplémentaires spécialement pour le non-respect par les opérateurs des obligations réglementaires en matière de portabilité des numéros ou les sanctions générales reprises dans la Loi sont-elles suffisantes en cas de non-respect du cadre réglementaire?**

Les opérateurs fixes ne voient pas la nécessité de moderniser les SLA existants, les opérateurs mobiles déclarent qu'il pourrait éventuellement être opté pour officialiser les SLA pour la portabilité des numéros mobiles.

Tous les répondants estiment qu'il n'est pas nécessaire de créer un système d'indemnisation pour les clients en cas d'exécution tardive ou de mauvaise exécution de la portabilité des numéros. Selon une entreprise, la seule piste réalisable est d'associer une telle indemnité à la période d'interruption maximum comme prévu dans la directive. Les cas de "rejected requests" doivent être exclus, tout comme doit l'être la force majeure pour cause de problèmes techniques spécifiques. Une autre entreprise écrit que seules les dates enregistrées par la CRDC peuvent servir de référence. Encore un autre répondant suggère de payer une indemnité de 10 euros à l'utilisateur final par jour de retard pour les installations simples et de 50 euros par jour de retard pour les installations complexes. Selon cette organisation, c'est le service de médiation qui devrait garantir un traitement correct.

Question 3: Faut-il prendre des mesures complémentaires afin de lutter contre les abus en matière de portabilité des numéros ou souhaitez-vous l'adaptation de certaines dispositions de la réglementation actuelle ?

Tous les opérateurs estiment qu'il y a peu de plaintes concernant des transferts de numéros injustifiés et que l'application de l'article 135 suffit.

Enfin, les différents opérateurs demandent de se concerter plus avant en organisant une réunion avec le secteur.

### 3. Analyse plus poussée par l'IBPT

L'IBPT constate que l'interprétation de la règle de portage le premier jour est source de beaucoup de confusion entre les différents répondants. Cela s'explique probablement par le fait que les processus de la portabilité des numéros fixes et mobiles sont différents, combinés au modèle générique utilisé dans la consultation.

L'IBPT tient surtout à rappeler deux principes de base comme présentés dans le document de consultation, à savoir: (1) l'objectif du point 4 de l'article 30 de la Directive Service universel visant à exécuter la portabilité des numéros le plus vite possible et donc à ne pas ajouter de délai supplémentaire superflu au processus normal de changement d'opérateur et (2) la règle du premier jour ne peut pas porter préjudice au droit de l'utilisateur final à demander lui-même un délai d'implémentation plus long pour par exemple combiner le transfert de numéros à la fin du contrat.

Il est clair que l'alternative 2 ne remplit pas l'objectif (1), ce qui, comme l'ont fait remarquer un certain nombre de répondants, pourrait constituer une régression par rapport à l'implémentation actuelle. Par conséquent, cette alternative ne peut pas être retenue. Comme souligné dans le document de consultation, selon l'IBPT, le 1<sup>er</sup> jour ne peut débuter qu'à une date suivant la validation et la réception par l'opérateur receveur du NP accept. Cette règle du premier jour ne peut commencer plus tôt, ce que n'implique pas nécessairement l'option 1b, mais permet également des options commençant après cette date pour autant qu'elles remplissent l'objectif (1) comme décrit ci-dessus. Ici aussi, il n'est pas exclu que la règle du 1<sup>er</sup> jour soit interprétée différemment pour la portabilité des numéros fixes et mobiles (en particulier pour les cartes prépayées) en fonction de situations données, comme par exemple la nécessité d'une ligne à encore installer ou non.

Compte tenu de l'objectif 1, l'IBPT estime qu'il est indiqué de ramener le délai de validation de la portabilité des numéros (ou de déclaration de validité) à (1) maximum 3 heures pour les cartes mobiles prépayées (2) maximum 1 jour ouvrable pour les installations simples (fixes et mobiles), à savoir les transferts de 1 numéro appartenant à 1 personne physique et (3) maximum 2 jours ouvrables pour les installations complexes (le reste des installations) dans chaque fois 98% des cas.

Toutefois, la nouvelle directive impose effectivement l'obligation aux Etats membres d'imposer les sanctions appropriées aux opérateurs, y compris l'obligation d'indemniser les abonnés, en cas de retard de transfert ou d'abus de transfert par eux ou en leur nom. Les mesures générales de sanction prévues par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques sont suffisantes lorsque les opérateurs ne respectent pas leurs obligations mais à ce jour, il n'est pas prévu de compenser financièrement les abonnés en cas de retard ou d'abus comme par exemple en cas de refus de transfert de numéro.

L'IBPT est d'accord avec la demande d'un certain nombre d'opérateurs de créer un groupe de travail pour, en organisant des réunions :

1. arriver à une interprétation univoque de la terminologie et des timers utilisés ;
2. donner une description plus précise à la règle du premier jour ;
3. réexaminer tous les autres timers pertinents et
4. mettre au point un système d'indemnisation des clients

selon les principes cités ci-dessus (au point 3).

Ensuite, l'IBPT transmettra, en fonction des résultats obtenus, une proposition au Ministre dans le cadre de la révision des AR en matière de portabilité des numéros.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuveliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil