

Consultation Publique ARCEP

Modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

Contribution de Verizon France

11 juillet 2022

Introduction

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer à propos de son projet de décision relatif aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

Verizon France tient à souligner en préambule que les positions et observations formulées dans le présent document ne valent que pour ce qui concerne le marché français, et qu'elles ne sont pas nécessairement transposables dans d'autres pays.

Il convient également de noter qu'un certain nombre de points abordés dans le document soumis à consultation publique ne concernent pas l'activité de Verizon France, qui ne fournit que des services fixes et qui s'adresse exclusivement à la clientèle des grandes et très grandes entreprises.

Réponse de Verizon France aux questions posées par l'Autorité

Membre de la Fédération Française des Télécoms, Verizon France adhère pleinement à la contribution adressée par celle-ci à l'Autorité en réponse à la consultation publique, et jointe en annexe à la présente contribution, pour référence. Verizon France s'associe ainsi aux remarques critiques formulées par la FFTélécoms dans ses observations générales, de même qu'aux réponses apportées aux questions posées par l'Autorité, toutes suffisamment clairement exprimées et détaillées pour qu'il soit inutile de les reprendre ici une par une.

Le point le plus critique aux yeux de Verizon France est l'impact économique potentiellement disproportionné de certaines des mesures envisagées par l'Autorité, au regard des bénéfices attendus.

Aussi, Verizon France préférerait que l'Autorité exprime d'abord ses attentes en matière d'évolutions fonctionnelles, sans entrer dans des détails trop précis qui mettent en péril le dispositif globalement satisfaisant mis en œuvre aujourd'hui pour la conservation du numéro en France. Il s'agirait alors pour l'Autorité de mettre en place sous son égide un groupe de travail inter opérateurs qui définisse les processus opérationnels les plus adaptés pour répondre à ses attentes. Une décision qui tiendrait compte des résultats de ces travaux pourrait alors être adoptée par l'Autorité.

A défaut, il sera impératif que l'Autorité réponde positivement aux demandes de simplification formulées par la FFTélécoms dans sa contribution en réponse à la consultation publique.

Annexe



**Contribution à la consultation
publique de l'Arcep sur les modalités
d'application de la conservation des
numéros fixes, mobiles et de services
à valeur ajoutée**

Juillet 2022

Contribution à la consultation publique de l'Arcep sur les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

1. Remerciements	2
2. Observations générales	3
2.1. Contexte général	3
2.2. L'absence de prise en compte des implications de la mise en œuvre du projet de décision	4
2.3. Demande de la FFTélécoms	5
3. Réponses au questionnaire	6
1. Sur la généralisation des différentes étapes de généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros fixes sur le marché entreprises et l'homogénéisation des processus de traitement des demandes de conservation des numéros	6
2. Sur la généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros spéciaux	9
3. Sur les modalités envisagées pour porter un numéro fixe du marché entreprises pour exploitation sur le marché grand public	10
4. Sur l'obligation de fournir une qualité de service accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprises	10
5. Sur les évolutions relatives à la réactivation d'une ligne lors de la période de quarantaine	11
6. Sur les obligations relatives à la gestion des abus de portage	13
8. Sur le recours aux entités communes de portabilité et sur le routage direct des appels et des messages	15
9. Sur l'obligation d'accès et de non-discrimination	16
10. Entrée en vigueur	17
4. Annexe	18

1. Remerciements

La Fédération Française des Télécoms (ci-après « FFTélécoms »), en tant qu'organisation professionnelle représentative du secteur des communications électroniques, remercie l'Arcep (ci-après « Autorité ») de l'opportunité donnée de lui faire part de ses remarques relatives aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

Fondée en 2007, la FFTélécoms réunit 18 opérateurs de communications électroniques, directement concernés par les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée, tels que définis par l'Arcep conformément à l'article L. 44-4, D. 406-18 et D. 406-19 du code des postes et des communications électroniques (ci-après, « CPCE »). En ce sens, la FFTélécoms accompagne ses membres afin de promouvoir un cadre de régulation équilibré et harmonisé qui tienne compte des modalités définies de portabilité des numéros.

L'objet de la présente réponse est de proposer à l'Autorité des éléments de réponse permettant de préciser le projet de décision soumise à consultation et ce, afin d'améliorer pour les utilisateurs finals les demandes de portabilité des numéros.

2. Observations générales

2.1. Contexte général

Les travaux de l'Arcep sur la portabilité des numéros ont toujours été fondés sur le dialogue et la co-construction des propositions réglementaires avec les opérateurs membres de la FFTélécoms. Cette co-construction a permis de structurer l'ensemble des décisions relatives tant à la portabilité mobile que fixe¹.

Dans ce cadre, le GIE EGP (Groupement d'Intérêt Économique Entité de Gestion de la Portabilité) a notamment été créé en 2006 pour gérer cette portabilité en France métropolitaine.

Ce GIE regroupe notamment les différents opérateurs de téléphonie mobile. Cet organisme publie pour le grand public un site explicatif sur la portabilité. L'Arcep assiste également à l'assemblée générale et aux conseils d'administration.

L'Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs (APNF), quant à elle, a pour objectif de créer un système d'information commun, proposant notamment la création d'une base de référence des numéros fixes portés, afin de permettre aux opérateurs de répondre aux exigences de qualité de service des communications à destination des numéros fixes portés.

Les travaux en commun qui ont pu être réalisés à travers cette méthode de la co-construction ont permis, dès 2007, de définir les nouvelles modalités techniques et économiques d'acheminement du trafic à destination des numéros portés. Ces travaux ont également permis la rédaction d'un document identifiant les différents types d'appels en fonction du mode d'acheminement (routage direct ou indirect) choisi par l'opérateur appelant.

Ainsi, en France, depuis le 21 mai 2007, une procédure simplifiée de demande de portabilité est mise en œuvre. L'Arcep la désigne par PNMv2 pour « Portabilité Numéro Mobile version 2 ».

Le 7 novembre 2011, l'Arcep a réduit à trois jours ouvrables le temps de portabilité d'un numéro de téléphone mobile.

La première version de cette procédure prévoyait la demande d'un bon de portage à « l'opérateur donneur » (celui que l'on quitte), bon que l'on joignait à la souscription du nouveau contrat chez « l'opérateur receveur » (celui chez qui on souscrit un nouveau contrat en conservant son ancien numéro).

La procédure actuelle se veut plus simple et met le consommateur face à un guichet unique : le GIE EGP pour « Entité de Gestion de la Portabilité ».

Depuis le 12 novembre 2012, le délai de portabilité est de 1 jour ouvré en France métropolitaine, et de deux jours ouvrés (au lieu de dix auparavant) dans les départements d'Outre-Mer.

Le client doit d'abord prendre connaissance de son relevé d'identité opérateur (RIO), qu'il peut obtenir gratuitement et instantanément en appelant le 3179, peu importe l'opérateur d'origine, disponible 7 jours sur 7, 24 h sur 24. Il communique ce RIO à son nouvel opérateur en même temps que les autres informations pour l'ouverture de son contrat. Le nouvel opérateur a alors

¹<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/la-numerotation/la-portabilite-des-numeros-mobiles.html>

mandat pour résilier son contrat auprès de l'opérateur donneur et le consommateur n'a aucune démarche à faire auprès de celui-ci.

La portabilité doit intervenir sous 3 jours ouvrables en France métropolitaine, conformément à l'article L. 44 du CPCE.

Enfin, grâce à la conservation du numéro, il est possible de récupérer un numéro déjà résilié jusqu'à 40 jours calendaires (quarantaine) après la résiliation du contrat.

2.2. L'absence de prise en compte des implications de la mise en œuvre du projet de décision

Au nom des opérateurs membres de la FFTélécoms, de l'APNF et du GIE EGP nous attirons l'attention de l'Autorité sur les conséquences du projet de décision relative aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée soumis à consultation publique jusqu'au 13 juillet prochain.

Après avoir séparément évalué les implications de la mise en œuvre de ce projet de décision sur les plateformes techniques de portabilité, l'APNF et le GIE ont partagé leurs points de vue à la FFTélécoms, d'où il ressort les principaux éléments et axes de réflexion suivants :

1. Plusieurs dispositions introduites dans ce projet de décision vont nécessiter de revoir en profondeur les processus inter-opérateurs pour la portabilité au regard des éléments suivants : premièrement, pour le fixe, la mise en place généralisée de la portabilité mono-ND pour les offres du marché Entreprise ; la modification de la portabilité subséquente. Deuxièmement, pour le mobile, la mise en œuvre de la portabilité partielle en entreprise et d'options de qualité de service. Enfin, pour le fixe, le mobile et les services à valeur ajoutée, les ajouts d'obligations en termes de fourniture du RIO, l'interruption des processus d'automatisation de la prise de commande avec conservation du numéro en cas de passage de frontière et la diminution du délai de traitement des rejets (passage de 8 à 2 jours).

Ces nouvelles dispositions vont bien au-delà de l'accent mis sur la mise en œuvre d'une qualité de service des portabilités fixes en passage de frontière sur lequel un certain consensus avait été atteint au cours de l'atelier organisé par l'Arcep après une première consultation portant sur la portabilité des numéros.

2. Sans avoir pu évaluer toutes les conséquences de ces nombreuses demandes d'évolutions, à la fois faute de temps et du fait des impacts croisés et très complexes de ces différentes demandes, il apparaît néanmoins clair que ces évolutions vont nécessiter de modifier en profondeur la cinématique des traitements, les architectures des bases de données, les flux de données et les contrats d'interfaces dans toutes les chaînes de traitement de la portabilité des numéros, tant à l'APNF qu'au GIE EGP, et cela sans compter les travaux propres à chacun des opérateurs. Ces modifications ne sont pas sans risques et pourraient même dégrader la qualité du fonctionnement actuel de la portabilité, en métropole comme dans les DROM.

Pour votre information, la plateforme de portabilité fixe vient d'être modernisée, celle du mobile est encore en cours avec une troisième et dernière phase de développements prévue en 2023. Ces travaux ont démarré en 2019 et ces refontes faites sans évolution fonctionnelle majeure ont déjà demandé un effort important de la part des entités communes comme des opérateurs qui ont participé aux phases de recettes.

3. Pour prendre en compte toutes les nouvelles dispositions contenues dans le projet de décision et les interpréter correctement de façon harmonisée au sein du secteur, si cela est

techniquement possible, des groupes de travail vont devoir être mis en place sous l'égide de l'APNF et du GIE pour définir les nouveaux processus opérationnels :

- Un travail d'alignement de plusieurs mois à minima sera nécessaire avant de lancer les travaux pour chacune des demandes ayant des impacts substantiels, avec potentiellement des phases d'arbitrages si des consensus ne se dégagent pas entre les opérateurs ;
- Concernant les seuls périmètres APNF et GIE, sans considérer la charge chez chacun des opérateurs, il sera nécessaire de rédiger les cahiers des charges, négocier les contrats avec les prestataires, définir les spécifications et réaliser les développements ;
- Il conviendra ensuite d'organiser les phases de recettes avec des opérateurs pilotes puis coordonner tous les opérateurs pour les phases de migration.

La liste des demandes d'évolutions étant longue, il sera nécessaire que les opérateurs, l'APNF, le GIE travaillent ensemble pour définir les actions précises à réaliser sur chacune de ces demandes, mais aussi et surtout qu'ils construisent une vision globale des impacts croisés de toutes ces évolutions. A la lumière de cette vision globale des développements à réaliser, l'APNF, le GIE-EGP et les opérateurs pourront définir le séquençement précis de ces chantiers.

Ce chantier d'envergure, d'une complexité au moins équivalente au Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN), nécessitera à minima plusieurs années de planification et de travail des opérateurs, de l'APNF, et du GIE en inter-opérateurs, puis de développement et de recette.

2.3. Demande de la FFTélécoms

Au regard de tout ce qui précède, la FFTélécoms demande à l'Arcep, à l'image du travail qui est réalisé pour le MAN, de commencer par définir en inter-opérateurs les processus opérationnels les plus adaptés pour répondre aux attentes de l'Autorité et ensuite de finaliser un projet de décision.

A défaut, nous demandons que l'Autorité accepte d'envisager des propositions de simplifications permettant de limiter l'impact des mesures proposées sur les plateformes communes, comme proposées ci-après dans la présente réponse.

3. Réponses au questionnaire

1. Sur la généralisation des différentes étapes de généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros fixes sur le marché entreprises et l'homogénéisation des processus de traitement des demandes de conservation des numéros

Question 1 : Avez-vous des remarques concernant les différentes étapes de généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros fixes sur le marché entreprises et d'homogénéisation ?

S'agissant de la généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros fixes sur le marché entreprises, l'Arcep distingue trois étapes.

1. Lors de la première étape, dont les dispositions s'appliqueront à compter du 1^{er} septembre 2023 :
 - L'Arcep demande aux opérateurs d'associer un RIO à chaque numéro de téléphone qu'il a affecté à un utilisateur final, peu importe l'usage (résidentiel ou professionnel) qui en est fait.
 - L'Arcep demande ensuite qu'il soit fourni à l'abonné du marché entreprises de manière systématique en complément du RIO, pour chaque numéro de téléphone fixe utilisé par une entreprise, l'adresse de l'installation physique de la ligne, l'éventuel numéro support de la ligne et le type d'accès téléphonique.
 - Puis, l'Arcep demande que les opérateurs fassent droit aux demandes raisonnables de qualité de service accrue pour les entreprises lorsque celles-ci souhaitent migrer d'une offre entreprise vers une offre résidentielle.
 - Enfin, l'Arcep demande que les opérateurs appliquent, pour les numéros anciennement géographiques, les mêmes processus que ceux applicables aux numéros polyvalents.
2. Lors de la deuxième étape, dont les dispositions s'appliquent à compter du 1^{er} juillet 2025 :
 - L'Arcep demande que les opérateurs utilisent uniquement le processus s'appliquant aux demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros » lorsqu'un abonné du marché entreprises dispose d'une offre « mononuméro ».
 - L'Arcep demande que, dans le cadre d'une demande de conservation de numéros issu d'offres « multinuméros », chaque opérateur receveur demande aux abonnés du marché entreprises si les numéros concernés par la demande de portage font partie d'un ou de plusieurs groupements de lignes.
 - L'Arcep décide que, dans le cadre d'une demande de conservation de numéros issus d'offres « multinuméros », chaque opérateur receveur demande aux abonnés du marché entreprises s'ils souhaitent, d'une part, la déconstruction du groupement et, d'autre part, la migration uniquement de la tête de ligne

lorsque les numéros objets de la demande de portage font partie d'un groupement de lignes.

- L'Arcep souhaite également que chaque opérateur utilise uniquement le processus s'appliquant aux demandes de conservation du numéro issu d'offres « multinuméros » lorsqu'un abonné du marché entreprises dispose d'une offre « multinuméro ».
- L'Arcep demande que chaque opérateur généralise l'utilisation d'un RIO pour le traitement des demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros ».
- En outre, l'Arcep demande que, lors du traitement des demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros », chaque opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour la conservation d'un numéro fixe sur le marché grand public.
- Enfin, l'Arcep demande que chaque opérateur propose à tous les abonnés du marché entreprises des options de report, d'annulation et de retour en arrière vis-à-vis de l'opération de portage du numéro.

3. Lors de la troisième étape, dont les dispositions s'appliqueront à compter du 1^{er} juillet 2027 :

- L'Arcep demande que chaque opérateur utilise le processus de traitement des demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros » pour toute demande de conservation du numéro faite par un abonné du marché entreprises.
- Enfin, l'Arcep demande que, lors du traitement des demandes de conservation du numéro d'un abonné du marché entreprises, chaque opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour la conservation d'un numéro fixe sur le marché grand public.

Tout d'abord, il semble nécessaire de préciser que les propositions relatives d'une part aux indicateurs de qualité de service de l'accès aux serveurs d'informations sur la conservation du numéro, et d'autre part à l'harmonisation des messages transmis, ne sont pas applicables au marché entreprise.

De plus, la FFTélécoms souhaite souligner que par la suppression d'une phrase, qui dans les décisions et dans la version précédente, excluait les numéros courts, ce projet de décision couvre aussi la portabilité des numéros courts. La FFTélécoms demande donc que l'Arcep précise ce qui, dans sa décision, s'applique aussi aux numéros courts. Si l'intention de l'Autorité est toujours d'exclure la portabilité des numéros courts de cette décision alors il est nécessaire de le préciser clairement similairement à la consultation de juin 2021. Si tel est le cas, la FFTélécoms attire néanmoins l'attention de l'Autorité sur la nécessité d'adresser, bien que ce ne soit pas dans le cadre de la présente décision, les complexités associées à la portabilité d'un numéro court.

Ensuite, concernant les notions de portabilité multi-numéros ou mono-numéros et la distinction à opérer entre les services et les technologies associées à la portabilité, la FFTélécoms souhaite souligner :

- Que la définition de « multinuméros » s’appuie sur la notion de groupement qui reprend la définition du MOP (indépendante du type d’accès).
- Or, certains opérateurs organisent leurs offres IP en groupements (avec une clé SI en guise de NDI reproduisant le schéma RTC), leur offre est en « multinuméros » si l’on suit la définition de l’Arcep.
- D’autres opérateurs organisent leurs offres sans cette notion de groupement (pas de clé SI/NDI, exclusivement des numéros isolés), et par conséquent leurs offres seraient en « mononuméros » selon la définition de l’Arcep :
 - Ces offres « mononuméros » peuvent être massives, des milliers de lignes, des centaines d’adresses (banques), des dates de mises en œuvre différentes *etc.* ;
 - Selon la décision, elles ne pourront plus utiliser la PSE mais exclusivement la commande mono-ND avec RIO ;
 - Les travaux sur la commande mono-ND avec RIO pour un passage de frontière avec une qualité de service accrue ne pourront pas poursuivre l’objectif de remplacer la PSE pour ces opérateurs d’offres mononuméro.

Par conséquent, le délai de juillet 2025 couvre bien deux objectifs : qualité de service et substitution de la PSE pour une partie des installations (installations IP mononuméro quel soit le nombre de lignes, le nombre d’adresses, d’attributaires, de dates de mises en œuvre, *etc.*). A cela s’ajoute une difficulté considérable à faire des offres sur mesure de portabilité avec une portabilité unitaire.

Les membres de la FFT proposent à l’Autorité de clairement distinguer le périmètre de chaque étape, notamment les étapes 1 et 3 :

- Etape 1 de préparation des nouveaux fondements de la portabilité fixe des entreprises sans référence à la qualité de service : fourniture du RIO fixe Entreprise systématique, fourniture de nouvelles informations à l’abonné E, unification de la commande mono-ND avec RIO.
- Etape 3 : la transition de la PSE vers une nouvelle commande mono-ND avec RIO capable de substituer à la PSE indépendamment de l’accès et de l’organisation des offres des opérateurs pour répondre aux besoins de leurs clients (avec ou sans clé SI pour les offres de téléphonie IP). L’opportunité et le calendrier de cette étape devrait faire l’objet d’un travail inter-opérateurs site aux travaux menés en étape 2.

Par ailleurs, l'objectif de réduction des délais de portabilité des numéros Entreprises sur les délais de portabilité des numéros Grand Public pourrait s'avérer ambitieux lorsqu'il s'agira de traiter de la gestion des groupements. La FFTélécoms souhaite donc que l'Autorité limite les contraintes réglementaires imposées en étape 2 en maintenant le délai d'éligibilité de commandes de portabilité d'offres multi-numéros en passage de frontière à 6 jours.

2. Sur la généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros spéciaux

Question 2 : Avez-vous des remarques concernant les différentes étapes de généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros spéciaux ?

S'agissant de la généralisation de la fourniture d'un RIO pour les numéros spéciaux, l'Arcep distingue deux étapes :

1. Lors de la première étape, dont les dispositions s'appliqueront à compter du 1^{er} septembre 2023 :
 - L'Arcep demande que les opérateurs associent un RIO à chaque numéro spécial, accessible dans les mêmes conditions que celles applicables pour un numéro fixe du marché entreprises.
 - L'Arcep demande ensuite que les opérateurs fournissent de manière systématique en complément du RIO, pour chaque numéro spécial, l'éventuel numéro noir associé.
 - Enfin, l'Arcep demande que les opérateurs fassent droit à toute demande raisonnable de conservation d'un numéro spécial avec une qualité de service accrue.
2. Lors de la deuxième étape, dont les dispositions s'appliqueront au 1^{er} juillet 2025 :
 - L'Arcep demande que chaque opérateur généralise l'utilisation du RIO pour le traitement des demandes de conservation d'un numéro spécial.
 - L'Arcep demande que chaque opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro spécial à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour une conservation d'un numéro fixe sur le marché entreprises de type « mononuméro ».
 - L'Arcep demande enfin que chaque opérateur propose à tous les éditeurs de services à valeur ajoutée affectataires d'un numéro spécial des options de report, d'annulation et de retour en arrière vis-à-vis de l'opération de portage du numéro.

La FFTélécoms souhaite souligner que la rédaction de l'article 3.3.1 d) semble ignorer les cas très nombreux où le client paramètre lui-même le numéro noir en question et qu'il existe très souvent une multitude de numéros noirs associés à un seul numéro SVA. Ce numéro noir peut-être exploité ou non par le même opérateur que le numéro à valeur ajoutée à porter. Quand une telle possibilité est offerte au client, l'opérateur du numéro à valeur ajoutée devrait rappeler que le numéro noir est paramétrable par le client, et, le cas échéant, qu'il est exploité par un autre opérateur.

Il serait nécessaire, selon nous, de préciser que l'obligation de fournir les numéros noirs au client éditeur de service ne s'applique que si le client a souscrit à une offre de numéros noirs liée à son offre SVA de l'opérateur donneur.

3. Sur les modalités envisagées pour porter un numéro fixe du marché entreprises pour exploitation sur le marché grand public

Question 4 : Avez-vous des remarques sur les modalités envisagées pour porter un numéro fixe du marché entreprises pour exploitation sur le marché grand public ?

L'Autorité estime raisonnable que, sous certaines conditions spécifiques, un numéro de téléphone utilisé dans le cadre d'une offre sur le marché entreprises puisse être porté plus facilement vers une offre du marché résidentiel.

En particulier, lors du traitement d'une demande de conservation du numéro qui conduit l'opérateur receveur à proposer à son nouvel abonné une offre sur le marché grand public, alors que ledit numéro était attaché à une offre sur le marché entreprises chez l'opérateur donneur, l'Autorité estime raisonnable que ce dernier demande comme préalable à la validation de cette opération de portage une validation écrite par l'entreprise affectataire du numéro avant d'accepter la demande de conservation du numéro.

La FFTélécoms souhaite souligner que le mécanisme de RIO est déjà suffisamment sécurisé et que les abus à ce niveau-là sont rares. Par conséquent, la FFTélécoms ne souhaite pas qu'il soit envisagé un système de validation aussi lourd et contraignant, mais qu'il soit néanmoins envisagé une solution alternative à travers une définition plus claire de la validation envisagée dans le cas des abus de portage, ou encore un régime de responsabilité équilibré entre l'opérateur porteur et donneur en cas d'abus de portage. La définition de cette solution alternative pourra faire l'objet de discussions plus approfondies.

4. Sur l'obligation de fournir une qualité de service accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprises

Question 5 : Avez-vous des remarques concernant l'obligation de fournir une qualité de services accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprises ?

Dans le cadre de la généralisation de l'utilisation du RIO lors de la conservation d'un numéro fixe ou d'un numéro spécial, l'Autorité a spécifié que, d'une part, les opérateurs doivent faire droit aux demandes raisonnables provenant des opérateurs receveurs de fournir, lors du portage, une qualité de service accrue pour les entreprises qui en feraient la demande, et, d'autre part, que les opérateurs doivent pouvoir fournir aux entreprises, si celles-ci en font la demande, trois options permettant une qualité de service accrue : le report, l'annulation et le retour arrière.

L'Autorité propose également les trois options mentionnées, ainsi que la possibilité de disposer d'une qualité de service accrue, lors du portage, aux entreprises qui en feraient la demande.

Cette disposition s'appliquerait à compter du 1^{er} septembre 2023 et, pour la fourniture des options spécifiques, à compter du 1^{er} juillet 2025.

La FFTélécoms souhaite souligner que si une qualité de service accrue sur le marché fixe entreprises a été longuement débattue, au regard notamment des textes européens ainsi qu'avec des échanges en amont avec l'Autorité, à l'inverse, la qualité de services accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprises n'a pas fait l'objet de concertation avec les opérateurs, au regard notamment des développements SI attendus. De surcroît, la qualité de service accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprise n'a pas été prévue par les textes européens, et une harmonisation maximale du mobile avec le fixe n'aurait de sens que si les mécanismes de gestion étaient les mêmes. Or, ce n'est pas le cas.

En tout état de cause, aligner l'ensemble de la portabilité fixe et mobile est impossible au regard des délais envisagés et ne représente aucun bénéfice pour la fluidification du marché entreprises. Envisager cela reviendrait à interpréter extensivement le code européen des communications électroniques, et à imposer des contraintes supplémentaires ni justifiées, ni proportionnées.

La FFTélécoms demande par conséquent à l'Arcep de supprimer cette disposition et d'envisager, dans un second temps, des échanges plus poussés avant d'envisager une fusion de la portabilité fixe et mobile.

5. Sur les évolutions relatives à la réactivation d'une ligne lors de la période de quarantaine

Question 7 : Avez-vous des remarques concernant les évolutions relatives à la réactivation d'une ligne lors de la période de quarantaine

L'Autorité considère qu'il est nécessaire de conserver le délai actuellement en vigueur de quarante (40) jours calendaires et de l'appliquer ainsi, dorénavant, à l'ensemble des numéros

du plan de numérotation français concernés par les présents processus de portabilité (numéros fixes, mobiles et spéciaux).

Ce délai de quarantaine ne doit s'appliquer qu'à compter d'une date qui soit connue de l'utilisateur final. Ainsi, l'Autorité estime de définir la date de résiliation commerciale effective du contrat par l'utilisateur final comme point de départ de la période de quarantaine du numéro.

L'Autorité avait initialement proposé que le délai de quarantaine débute à la date à laquelle la recharge de crédits est arrivée à échéance. Plusieurs opérateurs ont indiqué lors de la première consultation publique que, pour une offre prépayée, dans la mesure où le numéro peut continuer à être valide au-delà de la période de validité du crédit, il serait plus pertinent de faire débiter ce délai à la date de résiliation de l'offre, qui correspond à la date à laquelle l'utilisateur a choisi de ne pas recharger son compte à échéance de la validité de son numéro.

Dans ce cadre, l'opérateur doit envoyer un SMS à l'utilisateur au plus tard 48 heures avant l'expiration de son numéro pour l'avertir de la perte de son numéro. Le contenu du message est à l'annexe 3 de la décision.

Enfin, les opérateurs doivent s'assurer de l'accessibilité et de la validité du RIO de leurs anciens abonnés jusqu'à quarante jours calendaires après la date de la résiliation commerciale demandée par l'utilisateur final. Pendant cette période, les utilisateurs doivent notamment être en mesure d'obtenir le RIO auprès des serveurs vocaux d'informations accessibles par les numéros longs de leur ancien opérateur, ainsi que depuis leur espace client accessible par un site Internet.

L'Autorité précise que les opérateurs doivent faire droit, durant la période de quarantaine, à l'ensemble des demandes provenant d'utilisateurs finals qui demanderaient à réactiver leur ligne, et ce sans aucun frais facturable à l'utilisateur.

La décision prévoit que, lorsqu'une demande de résiliation contractuelle émanant de l'utilisateur final, les opérateurs autorisent la conservation des numéros fixes, mobiles et spéciaux pendant une durée de quarante jours calendaires après cette demande.

La FFTélécoms demande la suppression de l'article 11 du projet de décision. A cet égard, la FFTélécoms souhaite, au regard de la prérogative de protection du consommateur de l'Autorité, alerter sur le risque de fraude de telles dispositions. La FFTélécoms souhaite notamment souligner que l'article 11.2 ne porte pas sur le droit à la portabilité mais crée simplement un blanc-seing sur les demandes de réactivation de ligne par un utilisateur. L'utilisateur, peu importe sa situation, pourra conserver l'offre dont il bénéficiait au moment de la résiliation de son contrat, il pourra avoir la possibilité de revenir en arrière avec les mêmes tarifs et les mêmes durées d'engagement. Il s'agit donc d'un dévoiement clair du principe de quarantaine.

Or, si un client résilie, il est donc conforme au droit commun d'attendre du client de souscrire à un nouveau contrat. En effet, l'article 1229 du code civil précise que la

résolution met fin au contrat. Lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque du contrat, il n'y a pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie ; dans ce cas, la résolution est qualifiée de résiliation.

6. Sur les obligations relatives à la gestion des abus de portage

Question 8 : Avez-vous des remarques concernant les obligations relatives à la gestion des abus de portage ?

Sur le portage non sollicité par l'abonné et réalisé à son insu, l'Arcep précise, d'une part, que, lorsqu'un abus de portage est avéré, l'opérateur donneur ne peut facturer des frais de rétablissement de l'accès à l'utilisateur et, d'autre part, que l'opérateur donneur doit intervenir dans les 7 jours ouvrés suivant la constatation par l'utilisateur de la perte de son accès, et ce, conformément aux pratiques des principaux opérateurs telles que constatées par l'Arcep qui ont été mises en application depuis le 1^{er} janvier 2009.

Par ailleurs, afin que l'Autorité puisse étudier le respect des dispositions liées à aux abus de portage, les opérateurs établissent les indicateurs suivants, par catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) et type d'accès :

- Le volume d'abus de portage ;
- Le délai moyen de rétablissement à la suite d'un abus de portage.

La FFTélécoms souligne que la mise en place des indicateurs attendus à compter du mois d'août 2022 est, avec un tel délai de mise en œuvre, difficilement réalisable par les opérateurs. De surcroît, un groupe de travail est nécessaire pour échanger sur la proposition et ce afin d'envisager à minima une mise en œuvre au 1^{er} septembre 2023, tel qu'indiqué précédemment en réponse à la question 4.

7. Sur les mécanismes relatifs à la sécurisation de la récupération du RIO

Question 9 : Avez-vous des remarques concernant les mécanismes relatifs à la sécurisation de la récupération du RIO ?

L'Autorité recommande aux opérateurs de rendre accessible le RIO sur l'espace client ou l'application mobile correspondante, tout en renforçant l'accès aux fonctionnalités critiques de l'espace client ou de l'application, notamment pour l'accès ou la modification des informations à caractère personnel, l'accès au RIO et le changement de carte SIM.

Sur la sécurisation de la récupération du RIO à travers un serveur vocal interactif accessible grâce à un numéro long, seul l'utilisateur de la ligne concernée doit être en mesure de disposer de cette information sensible. Ainsi, l'Arcep estime raisonnable que le RIO ne soit transmis qu'à l'utilisateur de la ligne concernée :

- Pour la conservation d'un numéro mobile : uniquement par SMS, à la suite de l'appel, au numéro mobile objet de la demande de RIO ;
- Pour la conservation d'un numéro fixe : uniquement par SMS, par courrier électronique ou par courrier, respectivement au numéro de téléphone, à l'adresse de courriel ou à l'adresse postale préalablement fournis par l'utilisateur.

L'Arcep précise par ailleurs que les opérateurs, avant toute communication du RIO via un appel vers un numéro long, doivent s'être assurés au préalable de la légitimité de la demande en respectant les recommandations formulées par l'Autorité.

Sur la fourniture du RIO lors de la période de quarantaine, l'Autorité précise que toute demande de réactivation de la ligne, dans la mesure où celle-ci ne servira qu'au traitement d'une future demande de conservation d'un numéro, ne doit pas être utilisée par les opérateurs pour d'autres finalités, notamment informatives ou commerciales.

L'Arcep précise que toute demande de réactivation d'une ligne pour future demande de conservation du numéro ne doit pas être facturée à l'abonné, ni impliquer de réengagement ou émettre de messages ou d'appels autres que vers le 3179, tout en continuant à autoriser la réception de messages nécessaires à la bonne authentification de l'utilisateur, ainsi qu'à l'information de sa demande de portage, et que celle-ci ne puisse être réactivée que pour une période de sept jours calendaires sauf si une demande de conservation du numéro est en cours.

L'Autorité estime raisonnable qu'un utilisateur puisse également demander à son ancien opérateur, durant la période de quarantaine, de réactiver sa ligne sans par ailleurs demander la conservation de son numéro auprès d'un autre opérateur. L'Autorité précise ainsi que la réactivation de la ligne ne peut être facturée à l'utilisateur final et qu'il doit conserver l'offre dont il bénéficiait au moment de la résiliation de son contrat, notamment les éventuels tarifs et durées d'engagement.

Ces dispositions rentreront en vigueur le 1^{er} septembre 2023. Les opérateurs doivent fournir à l'Autorité un rapport sur l'état d'avancement des travaux engagés pour la mise en œuvre de la protection de l'accès au RIO pour le 1^{er} mars 2023.

La FFTélécoms souhaite tout d'abord que l'Arcep précise que les dispositions envisagées ne concernent que le marché grand public et non pas le marché entreprises. Dans un souci de cohérence, il convient d'ajouter à l'article 2 « Champ d'application » que l'article 9 s'applique exclusivement pour les abonnés grand public.

Concernant la mise en place d'un serveur vocal interactif accessible depuis n'importe quelle ligne à l'aide d'un numéro long, la FFTélécoms souligne les développements spécifiques, que nécessitera la mise en œuvre d'une telle fonctionnalité, et approuve donc une entrée en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2023, tel que prévu au § 5.7.2.

Il conviendrait par conséquent que l'article 37 soit modifié de la manière suivante :

« *Les obligations suivantes entrent en vigueur le 1er septembre 2023 :*

- *les obligations relatives à la fourniture du RIO à travers un serveur vocal interactif accessible depuis le 3179 pour les opérateurs de la zone Antilles-Guyane (Article 5 I) ;*
- ***les obligations relatives à la fourniture du RIO pour les numéros mobiles à travers un serveur vocal interactif accessible depuis un numéro long (Article 5 I) ;*** »

Par ailleurs, la FFTélécoms souhaite souligner son approbation de la recommandation visant à ce que la transmission du RIO mobile se fasse exclusivement par SMS, dans la mesure où une transmission par courriel porterait une atteinte importante à sa sécurisation. Dans ce sens, il convient d'harmoniser l'article 5 I), en y supprimant la mention d'un envoi par courriel.

Enfin, La FFTélécoms recommande que le message (message n°3, annexe 2) adressé par l'ancien opérateur soit complété pour attirer l'attention des abonnés potentiellement victimes d'une fraude visant à usurper leur numéro de téléphone mobile. Ainsi, tel que cela existe dans d'autres secteurs, il est proposé d'ajouter à ce message la phrase suivante : « *Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande de portabilité, contactez votre opérateur téléphonique de toute urgence.* »

8. Sur le recours aux entités communes de portabilité et sur le routage direct des appels et des messages

L'Autorité estime raisonnable que les opérateurs généralisent le mode de routage « direct » des communications à destination des numéros portés.

Les opérateurs qui ont recours au routage direct à destination des numéros portés doivent être en mesure de mettre à jour les informations de routage juste après la diffusion par l'opérateur receveur de la confirmation de l'effectivité du portage, afin d'assurer la même qualité de service de l'acheminement au départ de leurs réseaux, à destination des numéros fixes, mobiles ou spéciaux, que ces numéros soient portés ou non, sous réserve du délai maximum d'interruption de service lié à la mise en œuvre du portage.

Afin d'assurer un routage optimal vers le point d'interconnexion pertinent souhaité par l'opérateur de l'utilisateur final, il est essentiel que les opérateurs s'assurent que les préfixes de routage utilisés lorsqu'ils acheminent des appels ou des messages soient bien ceux définis au préalable par l'opérateur de l'utilisateur final.

Les opérateurs doivent synchroniser de manière suffisamment fréquente les données de routage des numéros portés qu'ils exploitent avec celles fournies par les entités communes. L'Autorité estime raisonnable que cette synchronisation ait lieu au moins une fois toutes les douze heures.

Question 11 : Avez-vous des remarques concernant les obligations imposées aux opérateurs relatives à la synchronisation de leurs données avec celles des entités communes ?

La FFTélécoms souhaite une suppression du délai des douze heures et demande à ce que ce délai soit fournis par l'APNF et le GIE EGP après étude de groupe de travail afin de définir les implications et de choisir le meilleur délai possible.

9. Sur l'obligation d'accès et de non-discrimination

Question 13 : Avez-vous des remarques concernant les obligations et de non-discrimination proposées ?

L'obligation de non-discrimination s'applique à l'ensemble des prestations nécessaires à la conservation des numéros, y compris les prestations associées. Cette obligation n'exclut toutefois pas la possibilité, pour un opérateur, de différencier ses prestations en fonction de critères objectifs, notamment d'ordre technique, liés à la nature des réseaux.

Il est imposé à chaque opérateur de ne pas retirer les accès déjà accordés, hors accord préalable de l'Autorité ou des opérateurs concernés.

Il est justifié et proportionné pour un opérateur de demander des engagements contractuels de qualité de service ainsi que des pénalités, notamment financières, en cas de non-respect de ces dernières.

L'Autorité précise que les opérateurs doivent s'assurer, lorsqu'ils utilisent les prestations fournies par une entité commune pour la conservation des numéros, que cette dernière respecte l'ensemble des obligations de la décision.

L'obligation de non-discrimination vise à éviter que les opérateurs n'augmentent leurs charges vis-à-vis d'opérateurs tiers dont le pouvoir de négociation serait moindre, ou qu'ils n'avantagent leurs propres unités d'affaires, leurs partenaires ou leurs filiales en concurrence avec les autres opérateurs.

La FFTélécoms précise que l'obligation d'accès est d'ores et déjà prévue dans le CPCE et que de telles dispositions vont au-delà des compétences de l'Arcep. Le préambule de l'Autorité se réfère d'ores-et-déjà à l'article L. 34-8 du CPCE. Il n'est donc pas pertinent

d'introduire les Article 30 et 31 et La FFTélécoms demande la suppression de ces dispositions.

10. Entrée en vigueur

Production de nouveaux reporting, harmonisation des messages transmis aux abonnés résidentiels, sécurisation de la fourniture du RIO, identification des demandes de RIO aux serveurs sur numéros longs : de nombreuses obligations sont exigibles à la publication de la décision, en aout 2022.

Or, compte tenu des développements SI que certaines de ces obligations exigent, les membres de la FFTélécoms demandent à l'Autorité une entrée en vigueur de la décision au 1^{er} septembre 2023.

4. Annexe

Annexe 1 : Courrier APNF et GIE EGP à destination de la FFTélécoms en date du 6 juillet 2022



Les Présidents



Fédération française des télécoms

Monsieur Michel Combot
Directeur Général
11-17 rue de l'Amiral Hamelin
75016 Paris

Paris, le 6 juillet 2022

Monsieur le Directeur Général,

La consultation publique menée par L'ARCEP concernant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur préoccupe grandement les Conseils d'Administration de l'APNF et du GIE EGP. Ainsi, nous souhaitons alerter votre fédération sur cette situation afin que vous puissiez ensuite vous en servir pour en informer l'Autorité.

Après avoir séparément évalué les implications de la mise en œuvre de ce projet de décision sur les plateformes techniques de portabilité, l'APNF et le GIE ont partagé leurs points de vue, d'où il ressort les principaux éléments et axes de réflexion suivants :

1. Plusieurs dispositions introduites dans cette décision, dont plusieurs très récemment, vont nécessiter de revoir en profondeur les processus inter-opérateurs pour la portabilité avec notamment :

Pour le fixe :

- la mise en place généralisée du RIO en entreprise et de la portabilité mono-ND pour les offres du marché Entreprise,
- la modification de la portabilité subséquente.

Pour le mobile :

- proposition d'option pour le traitement des demandes de conservation des numéros mobiles du marché Entreprises,
- la mise en œuvre de la portabilité partielle en entreprise et d'options de qualité de service.

Pour le fixe, le mobile et les SVA :

- ajouts de l'accès RIO et de la réactivation de la ligne pendant le délai de quarantaine,
- diminution du délai de traitement des rejets (passage de 8 à 2 jours).

Ces nouvelles dispositions vont bien au-delà du focus sur la mise en œuvre d'une qualité de service des portabilités fixes en passage de frontière sur lequel un certain consensus avait été atteint au cours de l'atelier organisé par l'ARCEP après la première consultation.

2. Sans avoir pu évaluer toutes les conséquences de ces nombreuses demandes d'évolutions, à la fois faute de temps et du fait des impacts croisés et très complexes de ces différentes demandes, il apparaît néanmoins clair que ces évolutions vont nécessiter de modifier en profondeur la cinématique des traitements, les architectures des bases de données, les flux de données et les contrats d'interfaces dans toutes les chaînes de traitement de la portabilité des numéros, tant à l'APNF qu'au GIE EGP, et cela sans compter les travaux propres à chacun des opérateurs.

Ces modifications ne sont pas sans risques et pourraient même dégrader la qualité du fonctionnement actuel de la portabilité, en métropole comme dans les DROM.

3. Pour rappel, la plateforme de portabilité fixe vient d'être modernisée, celle du mobile est encore en cours avec une troisième et dernière phase de développements prévue en 2023. Ces travaux ont démarré en 2019 et ces refontes faites sans évolution fonctionnelle majeure ont déjà demandé un effort important de la part des entités communes comme des opérateurs qui ont participé aux phases de recettes.
4. Pour prendre en compte toutes les nouvelles dispositions contenues dans le projet de décision et les interpréter correctement de façon harmonisée au sein du secteur, si cela est techniquement possible, des groupes de travail vont devoir être mis en place sous l'égide de l'APNF et du GIE pour définir les nouveaux processus opérationnels :
 - un travail d'alignement de plusieurs mois à minima sera nécessaire avant de lancer les travaux pour chacune des demandes ayant des impacts substantiels, avec potentiellement des phases d'arbitrages si des consensus ne se dégagent pas entre les opérateurs,
 - concernant les seuls périmètres APNF et GIE (sans considérer la charge chez chacun des opérateurs) il sera nécessaire de rédiger les cahiers des charges, négocier les contrats avec les prestataires, définir les spécifications et réaliser les développements,
 - il conviendra ensuite d'organiser les phases de recettes avec des opérateurs pilotes puis coordonner tous les opérateurs pour les phases de migration.

La liste des demandes d'évolutions étant longue, il va par ailleurs falloir que les opérateurs, l'APNF et le GIE travaillent ensemble pour définir les actions précises à réaliser sur chacune de ces demandes, mais aussi et surtout qu'ils construisent une vision globale des impacts croisés de toutes ces évolutions. A la lumière de cette vision globale des développements à réaliser, l'APNF et le GIE-EGP et les opérateurs pourront définir le séquençement précis de ces chantiers.

Ce chantier d'envergure, d'une complexité au moins équivalente à MAN, nécessitera a minima plusieurs années de planification et travail de l'APNF, du GIE et inter-opérateurs puis de développements et recette.



Nous aurions préféré, à l'image du travail qui est réalisé pour le MAN, commencer par définir en inter opérateur les processus opérationnels les plus adaptés pour répondre aux attentes de l'Autorité et ensuite de finaliser un projet de décision.

A défaut, nous demandons que l'Autorité accepte d'envisager des propositions de simplifications permettant de limiter l'impact des mesures proposées sur les plateformes communes.

En vous remerciant par avance de bien vouloir relayer, si vous le jugez pertinent, ces éléments auprès de l'Autorité, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs et les plus cordiaux.

Karl Desfontaines

Président de l'APNF

Jean-Philippe de Dumast

Président du GIE-EGP