

1. Synthèse

Diabolocom remercie l'Autorité d'avoir organisé cette nouvelle consultation publique sur le projet de décision sur les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

La suppression, à l'article 3 du projet de décision de l'Autorité, de la phrase excluant les numéros courts de la portée de la décision, ouvre des perspectives d'harmonisation, mais sans en préciser la portée.

Diabolocom propose :

- qu'une harmonisation technique du routage et des processus de changement de l'opérateur d'un numéro court à la demande du client final soit envisagée à moyen terme, suite à un chantier dont l'Autorité pourrait donner l'impulsion,
- que l'Autorité impose dès l'entrée en vigueur de la décision, une harmonisation des coûts et, dès 2025, une harmonisation des délais d'un tel changement d'opérateur avec les coûts et délais de la portabilité d'un numéro à 10 chiffres.

2. Introduction

L'attention de Diabolocom, en tant qu'opérateur de services à valeur ajoutée accessibles via des numéros courts, a été particulièrement attirée par la suppression de la phrase suivante, à la fin de l'article 3 – Dispositions générales – du projet de décision :

« La conservation et le transfert des numéros courts sont exclus du périmètre de la présente décision. »

Cette phrase, qui était présente dans le projet de décision sur la conservation des numéros mis en consultation publique le 28 juin 2021, venait renforcer la phrase suivante, présente à l'article 2 – Disposition générales, de la décision n°2013-0830 de l'Autorité :

« La conservation des numéros courts est exclue du périmètre de la présente décision. »

Par ailleurs, le projet de décision de l'Autorité sur le plan national de numérotation mis en consultation publique le 7 décembre 2021 précisait :

« 6.3 Clarification des conditions de transfert de ressources »

La décision no 2021-XXXX du XX XXX XXXX précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée a conduit à l'homogénéisation des processus applicables à la conservation des numéros en cas de changement d'opérateur pour les différentes catégories de numéros. Les numéros courts à tarification gratuite et généraliste sont, eux, attribués individuellement par l'Arcep, c'est pourquoi ils ne peuvent faire l'objet de demandes de portabilité, qui concernent uniquement des numéros issus de blocs de numéros attribués. Le changement d'opérateur attributaire nécessite donc un transfert d'attribution, pour lequel les opérateurs donneur et receveur doivent chacun donner leur accord aux services de l'Arcep pour qu'il soit validé. Toutefois, l'affectataire du numéro, appelé dans ce cas éditeur, s'il est distinct de l'opérateur attributaire, peut ainsi être contourné et voir ses ressources de numérotation transférées, sans qu'il l'ait demandé, ni qu'il en ait été informé.

Or, conformément à l'article L. 44-4 du CPCE, l'Arcep rappelle que les opérateurs attributaires de numéros courts ne peuvent refuser à l'affectataire un changement d'opérateur tout en conservant son numéro. Il est alors nécessaire audit affectataire de solliciter son opérateur pour demander le transfert d'attribution auprès de l'opérateur de son choix.

Ainsi, afin qu'un transfert de numéros courts dont l'affectataire peut être différent de l'opérateur attributaire soit considéré comme éligible, l'Autorité estime nécessaire, au regard de l'objectif de gestion efficace des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, que l'opérateur qui demande à se voir transférer le numéro apporte à l'Arcep un courrier attestant que l'affectataire lui a demandé de procéder audit transfert. »

Dans ce contexte, Diabolocom s'interroge sur la portée exacte de la suppression de la phrase en question à la fin de l'article 3 du projet de décision objet de la consultation publique en cours.

Les différences entre la conservation d'un numéro court et celle d'un numéro long relèvent :

- Des interférences entre le droit et la technique de commutation,
- Du processus mis en œuvre par les opérateurs pour effectuer le changement,
- Des coûts et des délais de ce changement.

3. Portabilité des numéros courts et longs – Interférences entre l'angle de la technique de commutation et l'angle juridique

Sous l'angle de la loi, le droit du client final à la conservation du numéro est le même que le numéro soit court ou long. L'article L.44-4 du CPCE ne fait aucune différence entre les numéros courts et les numéros à 10 ou 14 chiffres sur ce point.

Pour des raisons liées au caractère techniquement figé des systèmes de commutation TDM, il a été décidé, à l'ouverture des télécommunications à la concurrence, par les opérateurs, en l'absence de prise en compte des numéros courts par la syntaxe E.164 des numéros de téléphone, de traiter les numéros courts comme des blocs de numéros, et d'accompagner en conséquence le changement d'opérateur avec conservation du numéro, décidé par le client final, par un changement d'attributaire de la ressource de numérotation.

C'est ainsi que l'Autorité en est venue à demander l'accord de l'opérateur donneur pour le transfert d'attribution d'un numéro court sans changement d'affectataire de ce numéro. Cet accord de l'opérateur donneur porte sur un acte auquel cet opérateur n'a aucun droit de s'opposer. Il n'a pas fondement juridique, si ce n'est de créer une symétrie avec le transfert d'autres ressources de numérotation.

A l'occasion de la disparition de la téléphonie TDM, il pourrait être imaginé, en SIP, de traiter techniquement les numéros courts comme des numéros individuels d'un bloc de 1000 numéros, sans attributaire, et dont tous les numéros seraient routés vers l'opérateur du client grâce au préfixe de portabilité de celui-ci.

Parallèlement à une telle réforme, il faudrait normaliser la présentation du numéro court transmis selon cette méthode. Aujourd'hui, en effet, la présentation des numéros courts sur les systèmes SIP est très disparate et souvent non conforme aux quatre chiffres composés par l'utilisateur pour appeler un tel numéro.

Cela peut être fait à l'échelle française, en s'appuyant sur le groupe technique interconnexion de la Fédération Française des Télécoms, à condition d'étendre pour l'occasion la portabilité de ses travaux à la présentation de l'identifiant de l'appelant de bout en bout.

4. Différences entre portabilité des numéros courts et longs sous l'angle du processus mis en œuvre par les opérateurs pour effectuer le changement

Un tel changement de technique de routage des numéros courts permettrait de traiter les numéros courts selon les mêmes processus et avec le même système MOP au niveau de l'APNF que les numéros à 10 chiffres.

L'intégration à prévoir de la conservation des numéros à 14 chiffres en cas de changement d'opérateur pourrait être l'occasion de procéder à ce chantier au niveau de l'APNF. Mais tout ceci n'aura lieu que si l'Autorité en donne l'impulsion.

5. Différences entre portabilité des numéros courts et longs sous l'angle des coûts et des délais du changement d'opérateur

Diabolocom, comme de nombreux autres opérateurs de numéros courts, souffre depuis des années des coûts souvent excessifs et des délais parfois abusifs imposés par les opérateurs donneurs lors d'un changement de l'opérateur d'un numéro court. Il est arrivé plusieurs fois qu'un client final de numéro court renonce à changer d'opérateur à cause de ces coûts et de ces délais.

6. Demande de Diabolocom

Sans attendre un tel chantier d'unification technique, esquissé en section 3, l'Autorité pourrait, à l'occasion de la décision qu'elle s'apprête à prendre à l'issue de la consultation publique qui s'achève, préciser la portée de la suppression de la phrase concernant les numéros courts en ajoutant à l'article 30 (Obligation de non-discrimination) de sa décision les phrases suivantes :

« Les coûts facturés par l'opérateur donneur ou par l'opérateur collecteur de l'opérateur receveur à l'occasion de la conservation d'un numéro court lors d'un changement d'opérateur à la demande du client final de ce numéro ne peuvent excéder les coûts facturés par ce même opérateur à l'occasion de la portabilité d'un numéro à 10 chiffres. Cette disposition s'applique dès l'entrée en vigueur de la présente décision. »

Les délais imposés par l'opérateur donneur ou par l'opérateur collecteur de l'opérateur receveur à l'occasion de la conservation d'un numéro court lors d'un changement d'opérateur à la demande du client final de ce numéro ne peuvent excéder les délais imposés par ce même opérateur à l'occasion de la portabilité d'un numéro à 10 chiffres. Cette disposition entre en vigueur le premier juillet 2025. »

En effet, il est justifié, au titre de la non-discrimination entre les affectataires de numéros courts et les affectataires de numéros à 10 chiffres, de décider que les coûts de changement d'opérateur, que ce soit au titre d'un numéro court ou d'un numéro à 10 chiffres, soient considérés comme ceux d'un seul poste de dépense dans le cadre d'une procédure de changement qui devrait être unifiée. Cette

procédure ne peut pas encore être unifiée au plan technique, en raison de la *legacy* représentée par le TDM, mais elle peut d'ores et déjà l'être au plan des coûts d'une technologie pertinente.
