

Réponse de SFR

Observations sur le projet de décision de l'ARCEP relatif aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

Consultation publique de l'ARCEP du 9 juin au 11 juillet 2021

A titre liminaire, SFR souhaite alerter l'ARCEP sur l'absence de prise en compte des impacts du projet de décision sur les opérateurs. Ce projet de décision ne respecte pas les objectifs de régulation qui incombent à l'ARCEP en application de l'article L. 32-1 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE). Celui-ci précise notamment au point 6° que l'ARCEP prend, « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs suivants : l'utilisation et la gestion efficaces des ressources de numérotation* ».

De manière générale, les délais d'entrée en vigueur proposés sont irréalistes et intenables pour les opérateurs. L'importance des évolutions envisagées par l'ARCEP entraîne des développements non-négligeables sur l'intégralité des outils des systèmes d'information.

A ces développements propres à chaque opérateur, il faut également rajouter les implications sur les processus inter-opérateurs qui sont gérés par l'APNF et le GIE EGP. A cet égard, les remarques ci-dessous de SFR sont conditionnées aux contraintes et complexités des développements inter-opérateurs au sein de ces deux entités communes.

L'ensemble des modifications envisagées va conduire à dégrader la qualité des processus actuels de portabilité.

Dans le souci de se conformer aux dispositions de l'article L. 32-1 du CPCE, SFR exhorte l'ARCEP à revoir l'ensemble des délais d'entrée en vigueur en vue de permettre aux opérateurs de procéder aux développements nécessaires.

Par ailleurs, dans cette seconde consultation publique, SFR regrette sincèrement que l'ARCEP ait rajouté de nombreuses dispositions qui vont bien au-delà du consensus qui avait été trouvé entre les opérateurs et l'ARCEP, et qui ont une incidence très importante sur le marché.

A ce titre, il eût été extrêmement souhaitable que l'ARCEP échange préalablement avec les opérateurs afin de définir les solutions les plus adaptées aux difficultés observées, pour ensuite élaborer un projet de décision.

En conséquence, face aux complexités opérationnelles de mise en œuvre auxquelles les opérateurs seront confrontés, SFR encourage l'ARCEP à simplifier les évolutions souhaitées afin de se concentrer sur la résolution des problèmes effectivement constatés dans les processus actuels de portabilité.

La portabilité des numéros mobiles fonctionne de façon satisfaisante et les flux inter-opérateurs sont fluides. Il n'apparaît donc pas pertinent de vouloir réaliser une homogénéisation maximale entre les processus de portabilité fixes et mobiles. De plus, les portabilités des numéros fixes et mobiles ne sont pas soumises aux mêmes contraintes et ne sont pas exposées aux mêmes problématiques.

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 des processus de traitement des demandes de conservation des numéros ?

SFR souhaite rappeler qu'il existe de grandes disparités entre le marché Grand Public d'une part et le marché Entreprises d'autre part. **C'est donc pour des raisons à la fois de proportionnalité et de raisonabilité qu'un processus de portabilité des numéros fixes différent avait été mis en place par l'ARCEP dans sa décision n° 2013-0830 pour le marché Entreprises (hormis le segment « Petits professionnels », dont les caractéristiques et besoins sont similaires au marché GP).** A date, aucun changement majeur sur ce marché Entreprises ne vient justifier une modification du fonctionnement des processus de portabilité de la part de l'ARCEP.

SFR regrette que l'ARCEP s'attache au principe d'une homogénéisation des processus de traitement des demandes de conservation des numéros entre les marchés Entreprises et Grand Public, et ce d'autant plus que, si l'ARCEP propose une mise en œuvre progressive, celle-ci n'octroie pas aux opérateurs un délai suffisant pour mettre en œuvre les évolutions nécessaires.

En effet, d'une part, **le contenu des trois étapes proposées par l'ARCEP n'est pas du tout adapté aux réalités auxquelles sont confrontés les opérateurs, lesquels seront contraints de venir modifier de façon substantielle leurs systèmes d'information à chacune des trois échéances fixées par l'ARCEP**, ce qui est inacceptable et totalement disproportionné et déraisonnable.

D'autre part, les trois échéances définies par l'ARCEP (1er septembre 2023, 1er juillet 2025, 1er juillet 2027) laissent aux opérateurs des délais très courts et irréalistes au regard de la complexité des développements dans les systèmes d'information. **Un projet d'une telle envergure va modifier l'intégralité des outils de la chaîne des systèmes d'information, y compris les outils connexes qui ne sont pas utilisés pour la portabilité, tels que les outils de souscription par exemple.**

En conséquence, SFR estime que la mise en œuvre du RIO sur le marché Entreprises n'est ni une mesure nécessaire ni adéquate.

A titre subsidiaire, si l'ARCEP décide de conserver cette disposition, **SFR demande avec force à l'ARCEP de revoir et simplifier le contenu des trois étapes d'une part et de reporter les délais d'autre part** afin d'avoir une structuration plus claire du projet de généralisation du RIO sur le marché fixe Entreprises :

- La première étape doit se contenter de demander aux opérateurs d'associer et de fournir le RIO aux clients Entreprises.
- La deuxième étape doit comprendre notamment l'utilisation du RIO pour les offres mononuméros ainsi que les dispositions relatives à la qualité de service (qualité de service accrue et les options d'annulation, de report et de retour arrière). Cela évitera ainsi de scinder en deux échéances les mesures relatives à la qualité de service.
- Enfin, la troisième étape doit généraliser l'utilisation du RIO à toutes les offres du marché fixe Entreprises (y compris les offres multinuméros).

SFR demande également à l'ARCEP de supprimer deux mesures :

- Le délai de confirmation de l'éligibilité ne doit pas être réduit pour être calé sur le marché Grand Public. L'éligibilité est plus complexe à vérifier lorsqu'il faut contrôler la correspondance entre tous les numéros et leur RIO associé. **Ainsi, les délais applicables au marché Grand Public ne sont pas adaptés à la réalité opérationnelle du marché Entreprises. En conséquence, il est absolument nécessaire de conserver le délai de 6 jours ouvrables pour les clients Entreprises.**
- De même, il n'y a aucun intérêt à proposer une qualité de service accrue sur les portabilités avec passage de frontières (marché Entreprises vers marché Grand Public). Comme le rappelle très justement l'ARCEP au paragraphe 3.2.1 c) du projet de décision, **la qualité de service accrue répond aux besoins spécifiques et « aux exigences de certains abonnés entreprise, dont la complexité technique (installations importantes, etc.) ou le type d'activité (sites sensibles, etc.) requièrent une qualité de service accrue »**. SFR propose déjà une qualité de service accrue pour ses clients fixes Entreprises qui le demandent selon les spécificités de leurs installations. En revanche, proposer une qualité de service accrue pour les passages de frontières ne participera aucunement à faciliter le passage d'une offre Entreprises vers une offre Grand Public dans la mesure où **il s'agit généralement de petites entreprises qui ont souscrit à une offre Entreprises qui ne convient pas à leurs usages et qui veulent migrer vers une offre Grand Public. En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de ne pas imposer la qualité de service accrue sur les portabilités avec passage de frontières.**

SFR demande enfin à l'ARCEP de revoir les délais afin de laisser aux opérateurs le temps nécessaire pour procéder aux développements très conséquents dans les systèmes d'information des opérateurs. En conséquence, il est nécessaire de décaler d'au moins douze mois chacune des échéances des trois étapes.

Par ailleurs, si l'ARCEP devait décider de conserver cette disposition, SFR souhaite que l'ARCEP apporte quelques clarifications :

- SFR comprend que la fiabilisation n'aurait plus de raison d'être dès lors que le RIO sera utilisé pour les offres Entreprises. En effet, la fiabilisation sera de fait automatique dès lors que le client Entreprises communiquera à l'opérateur receveur la liste des numéros qu'il souhaite porter et les RIO associés.

- S'agissant de l'obligation relative à la déconstruction d'un groupement de lignes, SFR constate quelques difficultés lors de portabilités complexes lorsque le client ne souhaite porter que la tête de ligne (NDI). Dans de tels cas, il est nécessaire d'effectuer une substitution chez l'opérateur donneur pour qu'un SDA devienne le nouveau NDI. Actuellement, ce processus n'est pas réglementé et entraîne de nombreux échanges entre les opérateurs et le client. SFR demande à l'ARCEP de mettre en place une règle commune à tous les opérateurs afin de permettre de maintenir le niveau de performance et de limiter les opérations manuelles. Dans ce cadre, SFR propose par exemple que le nouveau NDI soit le premier SDA de la tranche.
- Enfin, SFR renvoie à la question 6 pour ses observations sur les options d'annulation, de report et de retour arrière.

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

Comme indiqué dans sa réponse à la question 1, **SFR n'est pas favorable au principe d'homogénéisation des processus de traitement des demandes de conservation des numéros.**

SFR constate que le processus actuel de portabilité des numéros spéciaux est suffisamment fluide et efficace. Il n'existe pas de frein à la portabilité sur ce marché.

En outre, les configurations techniques sont plus complexes (arbre de routage, processus de distribution des appels) que sur le marché Grand Public, **ce qui, d'une part, rend compliquée la possibilité de dupliquer sur le marché des numéros spéciaux les processus utilisés sur le marché Grand Public et d'autre part, implique des développements importants dans les systèmes d'information.**

Pour les mêmes raisons qu'indiqué à la question 1 (lourdeur des développements dans les systèmes d'informations, mise en œuvre progressive qui n'est pas adaptée à la réalité des opérateurs), **le faible nombre de portabilité des numéros spéciaux ne justifie pas d'imposer aux opérateurs des développements non-négligeables dans les systèmes d'information.**

En conséquence, SFR estime que la mise en œuvre du RIO sur le marché des numéros spéciaux n'est ni une mesure nécessaire ni adéquate.

A titre subsidiaire, si l'ARCEP décide de maintenir cette disposition, **SFR demande à l'ARCEP de revoir les délais afin de laisser aux opérateurs le temps nécessaire pour procéder aux développements très conséquents dans les systèmes d'information des opérateurs. En conséquence, il est nécessaire de décaler d'au moins douze mois chacune des échéances des deux étapes** (1er septembre 2023, 1er juillet 2025).

De plus, concernant la fourniture des numéros noirs à l'éditeur telle que prévue à l'article 6 § I, l'éditeur y a déjà accès dans son Espace Client en vue de la gestion de ses services. En revanche, communiquer cette information n'est pas toujours pertinent dans le cadre d'une demande de portabilité. En effet,

d'une part, l'opérateur attributaire du numéro spécial n'est pas toujours celui du numéro noir et, d'autre part, l'éditeur peut choisir de revoir sa stratégie d'appels avec son nouvel opérateur.

Par ailleurs, SFR renvoie à la question 6 pour ses observations sur les options d'annulation, de report et de retour arrière.

Enfin, SFR s'étonne que l'ARCEP ait supprimé, par rapport à la première consultation publique de 2021, la mention qui excluait les numéros courts du champ d'application de la décision. Les numéros courts, étant attribués individuellement, font l'objet d'une demande de transfert comme le rappelle le projet de décision sur le plan de numérotation. SFR souhaite donc que la mention soit réintroduite à l'article 3 de la décision finale.

Question 3. Avez-vous des remarques sur l'utilisation obligatoire d'un serveur vocal interactif accessible depuis le 3179 pour les utilisateurs mobiles de la zone Antilles-Guyane ?

SFR n'est pas opposée à l'obligation d'utilisation d'un serveur vocal d'information accessible gratuitement depuis le numéro court à fonctionnalité banalisée 3179 en lieu et place de l'obligation actuelle d'utiliser un serveur interactif SMS de type USSD, cette dernière demeurant en outre à date imparfaitement remplie par certains opérateurs de la zone qui fournisse un accès en #317# et non #3179#.

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 ?

SFR considère que le mécanisme de récupération du RIO est déjà suffisamment sécurisé et les cas posant des difficultés sont marginaux.

De plus, le cadre prévu par le projet de décision soumis à consultation, notamment l'article 17 relatif aux abus de portage, est suffisant pour répondre aux problématiques identifiées par l'ARCEP au paragraphe 4.1. A cet égard, SFR renvoie à ses observations à la question 8 sur les abus de portage.

En outre, l'opérateur donneur serait soumis aux problématiques pratiques liées à l'absence de réponse de l'entreprise affectataire. Les délais d'une procédure de portabilité risqueraient ainsi d'être rallongés.

Enfin, comme le rappelle l'ARCEP au paragraphe 3.4.1, la meilleure façon de lutter contre les employés qui, au moment de leur départ, obtiennent le RIO de leur numéro mobile à l'insu de leur entreprise est de s'assurer que « *les serveurs vocaux mentionnés dans les paragraphes précédents ne permettent d'obtenir le RIO que pour les utilisateurs résidentiels ou 'petits professionnels'* ». Ainsi, **une solution plus adaptée serait de verrouiller la communication du RIO sur le marché mobile Entreprises en se fondant sur le champ « Q » du RIO, lequel est renseigné avec la modalité « E » lorsque le client a souscrit à une offre Entreprises et avec la modalité « P » dans les autres cas.**

En conséquence, SFR s'oppose à la mise en place d'un mécanisme nécessitant une validation préalable par l'entreprise affectataire.

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

Tout d'abord, les procédures de portabilité fonctionnent très bien et sont fluides sur le marché mobile Entreprises. D'ailleurs, SFR reçoit très peu de demandes de ses clients pour bénéficier d'une qualité de service accrue.

En outre, la mise en œuvre de cette mesure nécessiterait des développements dans les systèmes d'information très importants dont la durée est incompatible avec les délais proposés (1er septembre 2023 pour la qualité de service accrue et 1er juillet 2025 pour les options d'annulation, de report et de retour arrière).

Outre les développements internes à chaque opérateur, SFR émet une réserve sur la faisabilité en raison des évolutions qui seront nécessaires au niveau des processus inter-opérateurs du GIE EGP.

Le niveau d'homogénéisation souhaité par l'ARCEP est ainsi inenvisageable au regard des délais impartis et ne présente en tout état de cause aucun avantage pour la fluidification du marché mobile Entreprises. Cela reviendrait uniquement à imposer de nouvelles contraintes aux opérateurs qui seraient injustifiées, déraisonnables et disproportionnées, et donc contraires aux conditions dans lesquelles l'ARCEP doit adopter ses décisions en vertu de l'article L. 32-1 du CPCE.

Par ailleurs, **SFR en profite pour rappeler que l'extension de la portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux n'a aucun sens.** En effet, les numéros mobiles et spéciaux ne fonctionnent pas comme les numéros fixes, lesquels peuvent être organisés en groupements avec un numéro principal et des numéros associés. En revanche, chaque numéro mobile et spécial est un numéro indépendant. Les processus actuels de portabilité des numéros mobiles et spéciaux répondent déjà aux besoins du marché.

En conséquence, SFR s'oppose à la mise en œuvre d'une homogénéisation maximale entre marchés fixe et mobile et demande à l'ARCEP de ne pas adopter ces dispositions.

Question 6. Avez-vous des remarques concernant les modalités d'application des options d'annulation, de report et de retour arrière proposées ?

En ce qui concerne le marché fixe Entreprises, ces trois options sont déjà mises en œuvre.

SFR note cependant que l'ARCEP propose que le retour arrière puisse être demandé par le client dans les 24 heures suivant le portage. A cet égard, SFR rappelle que le délai actuel est de 2 heures.

Le retour arrière doit permettre à un client de revenir chez son opérateur d'origine s'il constate un incident technique chez le nouvel opérateur. **La plage de 2 heures est adaptée et suffisante pour**

vérifier la présence d'éventuels incidents techniques. Au regard de l'objectif de cette option, le délai de 24 heures est disproportionné et va engendrer des problèmes importants pour les opérateurs.

En effet, la possibilité d'effectuer un retour arrière en cas d'incident technique signifie que la portabilité n'est pas réellement « validée » avant l'échéance de ces 2 heures. Etendre la possibilité d'un retour arrière à 24 heures impliquerait de mettre en *stand-by* pendant toute une journée les équipements et les *workflows* de l'opérateur donneur. Ainsi, ce dernier mettrait en place le routage vers le nouveau préfixe mais conserverait également le *provisioning* de l'ancien routage car, en cas de retour arrière, il est trop complexe et long de remettre en place les équipements avec l'ancien routage. **Cette temporisation chez l'opérateur donneur peut engendrer des risques de coupures d'appels durant ces 24 heures, ce qui dégraderait la qualité de service pour le client.**

En outre, la plage de 24 heures va poser des difficultés en termes de facturation. **Cela impliquera une suspension du contrat pendant 24 heures et donc une possible facturation du client par l'opérateur donneur, en plus de l'opérateur receveur.**

En conséquence, SFR s'oppose à la possibilité d'effectuer un retour arrière dans les 24 heures suivant le portage et demande à l'ARCEP de maintenir le délai de 2 heures durant lequel le client peut demander un retour arrière.

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

En premier lieu, en ce qui concerne le délai de quarantaine pour les offres prépayées, SFR accueille favorablement la modification de l'ARCEP qui fait débiter ce délai à la date à laquelle la validité du numéro arrive à échéance.

En revanche, SFR rappelle à l'ARCEP que la mise en place du SMS à envoyer 48 heures avant la perte du numéro va nécessiter des développements dans les systèmes d'information. **A ce titre, SFR demande à l'ARCEP d'octroyer aux opérateurs un délai jusqu'au 1er septembre 2024 pour l'entrée en vigueur de cette disposition.**

En second lieu, SFR émet de sérieux doutes quant aux avantages d'une réactivation de ligne. **La réactivation d'une ligne durant le délai de quarantaine, et donc après résiliation par le client, va entraîner des risques de fraude très importants, notamment dû aux usurpations d'identité.** Une telle disposition est contraire aux dispositions du L. 32-1 § II 5° du CPCE qui impose à l'ARCEP de prendre des mesures en vue d'atteindre la protection du consommateur.

D'une part, l'article 11 § I va au-delà de ce que prévoit l'article 106 du Code des communications électroniques européen (CCEE), lequel précise uniquement que le client qui a résilié son contrat doit pouvoir demander la portabilité de son numéro durant une période minimale d'un mois. Il n'est aucunement prévu, dans le CCEE, de laisser la possibilité au client de réactiver sa ligne. **Cette disposition est dépourvue de base légale et est incompatible avec le droit européen.**

Sur le plan technique, les modalités de réactivation envisagée par l'ARCEP posent des complexités car la ligne ne doit permettre que l'émission d'appels et messages vers le 3179 et la réception de messages

relatifs à l'authentification du client et au suivi de sa demande de portabilité. Si le filtrage sur le trafic sortant est plutôt facile à mettre en place, **il est en revanche impossible pour un opérateur de filtrer le trafic de SMS que reçoit le client.**

De plus, **la mise en œuvre de cette disposition va nécessiter des développements dans les systèmes d'informations conséquents.**

D'autre part, **l'article 11 § II sort complètement du périmètre de la décision de l'ARCEP, laquelle est censée être circonscrite aux processus de portabilité.** Or, cette disposition revient à permettre au client de suspendre son contrat puis de demander la réactivation dans les 40 jours suivants, tout en récupérant son ancienne offre aux mêmes conditions (tarif, engagement, éventuelle promotion).

Sur le plan juridique, cette disposition viole les principes du Code civil. L'article 1229 dudit code précise clairement que « La résolution met fin au contrat ». Il n'y a donc plus aucune relation contractuelle entre l'opérateur et son client et la réactivation avec récupération de l'ancienne offre pose des problèmes juridiques.

En conséquence, SFR s'oppose au principe d'une réactivation de ligne et demande à l'ARCEP de supprimer l'intégralité de l'article 11 relatif à la réactivation d'une ligne car incompatible avec le cadre réglementaire et européen.

Néanmoins, si l'ARCEP devait décider de conserver cette disposition dans sa décision finale, il conviendra de laisser un délai *a minima* jusqu'au 1er septembre 2024 pour procéder aux développements nécessaires dans les systèmes d'information.

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

SFR souhaite que les modalités relatives à un abus de portage soient précisées afin d'établir un processus qui permette de gagner en efficacité.

Il est nécessaire de revoir le régime de responsabilité afin de ne pas faire peser toute la responsabilité sur l'opérateur donneur et de trouver un équilibre entre celui-ci et l'opérateur receveur.

Quant au calcul des indicateurs, **SFR rappelle que leur mise en place nécessite des développements dans les systèmes d'information** et que leur entrée en vigueur ne peut se faire dès l'adoption de la décision par l'ARCEP.

SFR en profite également pour demander un délai d'entrée en vigueur pour le calcul des indicateurs visés à l'article 16 dans le cadre du droit à l'indemnisation.

En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de repousser l'entrée en vigueur des articles et 16 et 17 au 1er septembre 2023.

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

Tout d'abord, SFR estime que la sécurisation des fonctionnalités critiques de l'Espace Client n'est pas nécessaire dans la mesure où l'accès à l'Espace Client est déjà suffisamment sécurisé avec une connexion à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe.

De même, la mise en place d'un numéro long, en tant que second serveur vocal d'information, sur le marché mobile ne présente que peu d'intérêt pour le client qui pourra récupérer son RIO directement dans son Espace Client. Néanmoins, si l'ARCEP décide de conserver cette mesure dans sa décision finale, il convient de laisser un délai *a minima* jusqu'au 1er septembre 2023 pour procéder aux développements nécessaires dans les systèmes d'information.

Par ailleurs, SFR est favorable à l'harmonisation entre les numéros fixes et mobiles des SMS envoyés au client Grand Public pour suivre sa demande de portabilité (Annexe 2). Néanmoins, **une mise en œuvre dès l'adoption de la décision est irréaliste en raison des développements dans les systèmes d'information à effectuer. En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de décaler l'entrée en vigueur de cette disposition au 1er septembre 2023.**

Enfin, SFR demande à l'ARCEP de compléter le contenu des messages en cas d'engagement du client Grand Public.

En ce qui concerne le message vocal lors de la consultation du serveur (article 5 § I), et si cela est techniquement possible pour l'opérateur, **il faudrait préciser que le consommateur devra payer des pénalités pour résiliation anticipée, avec une phrase du type : « Le montant des frais de résiliation vous sera communiqué ultérieurement. »**. Le SMS n°1 mentionné à l'Annexe 2 préciserait ensuite le montant à payer pour le consommateur.

Il est en effet capital de fournir l'information la plus complète possible, et ce dans un objectif de protection du consommateur, qui est par ailleurs un objectif prévu à l'article L. 32-1 § II 5° du CPCE. Il s'agit d'éviter un *bill shock* au consommateur en vue d'éviter d'avoir à gérer des portabilités arrières qui sont parfois complexes.

SFR en profite pour rappeler que, conformément à ses observations indiquées à la question 4, la récupération du RIO via un serveur vocal d'information ne peut se faire que pour un client du marché Grand public ou Petits Professionnels. En ce qui concerne les clients Entreprises, l'obtention du RIO ne pourra se faire que sous la responsabilité d'un gestionnaire du contrat.

Question 10. Avez-vous des remarques concernant les dispositions relatives à l'utilisation des préfixes de routage définis au préalable par l'opérateur final ?

Cette disposition n'appelle aucune remarque particulière de la part de SFR.

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

SFR estime que l'ARCEP ne dispose pas de base légale pour imposer une telle obligation. En outre, **il ne relève pas de la compétence de l'ARCEP d'imposer de telle obligations dans la mesure où les opérateurs suivent déjà les règles des entités communes (APNF et GIE EGP).**

Par ailleurs, la synchronisation des données de routage s'effectue déjà de manière régulière.

En conséquence, SFR s'oppose à l'obligation d'effectuer une synchronisation toutes les 12 heures et demande à l'ARCEP de supprimer cette mesure relative à la synchronisation des données de routage.

Question 12. Avez-vous des remarques concernant la réduction du nombre d'acteurs dans les échanges inter-opérateurs ?

Si SFR estime légitime de fluidifier les processus inter-opérateurs en cas de portabilité subséquente, **la suppression pure et simple de l'opérateur attributaire ne constitue pas une solution la plus adéquate.**

En effet, actuellement, **l'opérateur attributaire joue un rôle important dans les échanges pour la mise en œuvre d'une portabilité subséquente.** C'est lui qui route au moment du portage. Quant à l'opérateur donneur, il supprime simplement son routage. **L'information de l'opérateur attributaire, lors d'une portabilité subséquente, est donc indispensable.**

Si l'opérateur attributaire est supprimé des échanges, il sera contraint de s'appuyer uniquement sur les informations obtenues dans les données de routage fournies par l'entité commune. **Ainsi, la suppression de l'opérateur attributaire dans les échanges risque de causer des désynchronisations dans les référentiels des opérateurs, de rallonger les délais de portage au détriment du client, voire d'engendrer des pertes d'appels.**

En conséquence, SFR estime que la solution la plus adéquate, en particulier en termes de qualité de service pour le client, est de conserver l'opérateur attributaire dans les échanges afin qu'il soit informé, tout en lui enlevant la possibilité de pouvoir faire des rejets techniques.

Question 13. Avez-vous des remarques concernant les obligations d'accès et de non-discrimination proposées ?

Le CCEE ne prévoit pas la possibilité pour les autorités de régulation nationales d'imposer de telles obligations dans le cadre de la portabilité. L'article 106 dudit code prévoit uniquement des obligations en termes de qualité de service (droit à la portabilité en cas de résiliation sèche du contrat, délai maximal d'interruption du service, abus de portage).

Par ailleurs, le CPCE ne donne pas compétence à l'ARCEP pour imposer des obligations relatives à l'accès aux prestations de portabilité. En vertu de l'article D. 406-18 dudit code, l'ARCEP peut adopter

des mesures relatives à l'information des clients, au délai maximal d'interruption du service ou encore au délai inter-opérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité.

En outre, de telles dispositions sont d'ailleurs déjà prévues par le CPCE. L'article L. 44-4 du même code dispose que « *Les opérateurs prévoient les dispositions nécessaires dans les conventions d'accès et d'interconnexion. Les tarifs des prestations fournies à d'autres opérateurs au titre de la conservation du numéro reflètent les coûts correspondants.* ».

En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de supprimer les articles 30 et 31.

Sur la portabilité des numéros de longueur étendue (point 4.4)

SFR rappelle qu'elle est totalement opposée à la portabilité des numéros de longueur étendue.

La portabilité a été créée pour les numéros fixes et mobiles afin de permettre au client de conserver son numéro lorsqu'il souhaite changer d'opérateur. Le fait de devoir changer de numéros peut en effet être un frein au changement d'opérateur si le client doit communiquer son nouveau numéro à l'ensemble de ses contacts, et donc au maintien d'une concurrence effective. **La portabilité fait ainsi complètement sens lorsque le client connaît et utilise son numéro et le communique à ses contacts pour être joint, c'est-à-dire exclusivement dans le cadre de numéros utilisés pour la fourniture de services téléphoniques ou de messagerie (usages interpersonnels).**

En revanche, **la portabilité des numéros de longueur étendue n'a absolument aucun sens pour le client et ne lui apporte aucun bénéfice.** En effet, **il s'agit de numéros purement techniques qui permettent de faire fonctionner le service d'accès à internet.** Dans ces cas-là, le client n'a aucune connaissance de son numéro car ce dernier n'est jamais utilisé par le client. Il n'est pas fait le même usage du numéro selon qu'il soit utilisé pour un service interpersonnel ou bien pour un service exclusivement d'accès à internet. A titre d'exemple, en ce qui concerne l'offre Multi surf proposée sur le marché Grand Public¹, le numéro est inconnu du consommateur. Lorsqu'il se connecte à son Espace Client, le consommateur visualise la consommation *data* générale, sans distinguer entre celle de sa ligne mobile principale et celle associée à son offre Multi surf. Ainsi, conserver le numéro associé à l'offre Multi surf n'a aucun intérêt du point de vue du consommateur.

En outre, si le client souhaite conserver son numéro associé à une offre exclusivement d'accès à internet, **il faut que le nouvel opérateur propose un service identique pour que la portabilité puisse avoir lieu.** Or, **il est très rare que les opérateurs proposent des offres similaires sur le segment de marché des offres exclusivement d'accès à internet.** D'un opérateur à l'autre, la conception est totalement différente sur les services techniques.

¹ Offre qui permet au consommateur de partager le forfait *data* de sa ligne mobile principale sur des tablettes.

Par ailleurs, lorsque le client souhaite changer d'opérateur pour son offre exclusivement d'accès à internet, le nouvel opérateur va affecter au client un numéro issu de la tranche dont il est attributaire. **Ce changement de numéro n'induit aucune difficulté, que ce soit d'un point de vue client comme opérateur.**

Dans ce contexte, **la portabilité des numéros de longueur étendue n'apportera absolument aucun bénéfice en termes de concurrence sur le marché.**

En revanche, **s'agissant des opérateurs, les impacts sont considérables et préjudiciables.** La portabilité des numéros de longueur étendue nécessite des développements complexes dans les systèmes d'information des opérateurs ainsi que dans les processus inter-opérateurs. Les systèmes d'information des opérateurs sont paramétrés avec des limites en ce qui concerne la longueur des numéros : un numéro à 14 chiffres et son préfixe de routage crée un numéro d'une longueur qui ne rentre pas dans les champs des outils.

L'article L. 32-1 § III du CPCE impose à l'ARCEP de prendre « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs* ». Or, **la portabilité des numéros de longueur étendue n'est une mesure ni raisonnable ni proportionnée au regard des gains inexistantes pour le client et des impacts considérables pour les opérateurs.**

En conséquence, SFR s'oppose à la mise en place d'une portabilité des numéros de longueur étendue, une telle mesure n'est ni raisonnable et ni conforme à l'article L. 32-1 § III du CPCE. Néanmoins, si l'AREP choisissait de maintenir cette mesure, il convient de laisser aux opérateurs un délai de 36 mois en vue de procéder à l'ensemble des développements nécessaires dans les systèmes d'information.

Sur la gestion des refus des demandes de portabilité (point 5.2)

En premier lieu, SFR porte une attention particulière à la gestion des demandes de portabilité rejetées. En effet, il est dans l'intérêt des opérateurs de communiquer la meilleure information possible avec le client afin qu'il puisse changer d'opérateurs facilement, malgré l'échec de sa demande de conservation du numéro.

Toutefois, le délai proposé par l'ARCEP de traiter 99 % des demandes en 2 jours calendaires n'est pas tenable, en particulier sur le marché Entreprises où il peut y avoir une multiplicité de rejets qui sont alors plus complexes à traiter. Cela nécessiterait en outre d'automatiser les processus.

En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de conserver le délai de 8 jours calendaires qui était prévu dans la précédente consultation, et ce d'autant plus que la réduction du délai à 2 jours calendaires n'aura en tout état de cause aucun impact sur la concurrence. Néanmoins, si l'ARCEP conservait cette mesure dans sa décision finale, il convient de laisser un délai *a minima* jusqu'au 1er septembre 2023 pour procéder aux développements nécessaires dans les systèmes d'information.

En second lieu, le calcul des indicateurs va nécessiter des développements dans les systèmes d'information. **A ce titre, SFR demande à l'ARCEP d'octroyer un délai jusqu'au 1er septembre 2023 pour l'entrée en vigueur de cette disposition.**

Sur l'utilisation par les opérateurs ultramarins des mêmes processus que ceux définis par les entités centrales (point 6.2.4)

SFR est opposée à la recommandation pour les raisons développées ci-après.

- En premier lieu, s'agissant de la zone Antilles-Guyane :

Contrairement à ce que l'ARCEP indique dans le projet de décision, il n'existe ni « *mauvais acheminement des SMS non interpersonnels* », ni « *problématiques de facturation inter-opérateurs* », ni même « *entraves au bon fonctionnement du marché du transit inter-opérateurs, en ce que des opérateurs ou des agrégateurs opérant sur ce marché spécifique ne peuvent pas avoir à disposition les informations de routage des appels ou des messages, contrairement aux opérateurs mobiles de départ et d'arrivée* ».

En effet, les quelques remontées des agrégateurs sur des problématiques d'acheminement de trafic A2P vers la zone ont révélé qu'il s'agissait davantage de sujet contractuel et non de l'utilisation du routage indirect pour les opérateurs hors GPMAG.

En outre, il convient de rappeler que des travaux ont été menés, sous l'égide de l'ARCEP, entre les membres du GPMAG et le GIE EGP afin que la base centralisée des numéros portés de la zone (à date transmise par Orange Caraïbe dans le cadre de l'alimentation d'AEROPE), soit rendue accessible à l'ensemble des membres du GIE.

Ces travaux étant quasi finalisés, les agrégateurs disposeront à très brève échéance de toute l'information nécessaire leur permettant de router leur trafic A2P sans qu'il n'y ait de quelconque « *entrave* » au marché du transit inter-opérateurs.

SFR soutient que les règles qui régissent le fonctionnement actuel du GPMAG garantissent un strict respect des obligations réglementaires incombant aux opérateurs mobiles de la zone et que rien ne justifie un alignement sur les processus de la Métropole.

- En second lieu, s'agissant de la zone Océan Indien :

Pour rappel, les membres du GPMR mettent à disposition de l'ensemble des membres du GIE leur liste des numéros portés depuis 2014, l'alimentation d'AEROPE étant effective depuis 2012 : les agrégateurs disposent par conséquent de toute la visibilité nécessaire pour acheminer leur trafic A2P.

Sur cette zone également, SFR soutient donc que les règles qui régissent le fonctionnement actuel du GPMR garantissent un strict respect des obligations réglementaires incombant aux opérateurs mobiles et que rien ne justifie un alignement sur les processus de la Métropole.