

Réponse à la consultation de l'Autorité de Régulation des
Communications Electroniques et des Postes du 9 juin 2022
sur le projet de décision définissant les modalités
d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles
et de services à valeur ajoutée

Réponse du Groupe Orange

Version Publique

I. Synthèse des principales remarques d'Orange

1. En premier lieu, nous remercions l'Autorité de l'assouplissement de son calendrier de mise en œuvre du projet de modernisation des portabilités fixes Entreprise et SVA. Nous sollicitons néanmoins une structuration plus claire des objectifs de chaque étape proposée dans le projet de décision. Nous proposons que les étapes 1 et 2 reprennent plus strictement les conclusions de l'atelier inter-opérateurs organisé par l'Arcep après la première consultation et nous souhaitons que l'échéance de réalisation de chaque objectif soit clairement positionnée sur une seule étape. Ainsi, nous demandons :

- S'agissant de l'étape 1 : l'abandon d'un premier palier de mise en œuvre de QoS accrue. Nous souhaitons que ce sujet soit traité dans son ensemble en étape 2 ;
- S'agissant de l'étape 2 : un positionnement de l'échéance de suppression des portabilités multi-ND (dites PS_E) en étape 3 et non partiellement en étape 2 comme proposée par l'Arcep. L'étape 2 doit s'attacher exclusivement à la réalisation des travaux sur la qualité de service accrue en passage de frontière, dont la gestion des installations multi-ND en passage de frontière, et la généralisation de la portabilité mono-ND avec RIO de toutes les offres E assimilées GP (<3 lignes). De plus, nous souhaitons que l'option de retour arrière ne dépasse pas 2 heures et que le délai d'éligibilité des commandes de portabilité en passage de frontière demeure de 6 jours en étape 2 ;
- S'agissant de l'étape 3 : la généralisation des commandes mono-ND pour toutes les installations Entreprise, indépendamment de la technologie d'accès. Pour rappel, la suite des étapes 1 & 2 n'a pas été évoquée lors de l'atelier organisé par l'Autorité. Nous aurions préféré qu'une clause de revoyure après l'étape 2 permette de déterminer la suite de l'évolution de la portabilité fixe entreprise ;
- Enfin, La suppression des motifs et articles visant à différencier les processus de portabilité par technologie d'accès : ils complexifient le projet créant de l'incertitude et des importants risques de retard.

En effet, plusieurs éléments laissent à penser que l'Arcep souhaite scinder la fin de la commande de portabilité fixe entreprise multi-ND existante selon le type de technologie d'accès : en étape 2 pour partie des offres de téléphonie IP (celles non organisées en groupements) et en étape 3 pour les installations RTC ou IP organisées en groupements.

Il s'agit d'une part des définitions d'offres « mono / multinuméros » et de « groupements ». D'autre part, le projet de décision distingue la gestion de la déconstruction des groupements RTC des autres cas de portabilités partielles alors que le protocole APNF n'établit pas une différenciation des processus de portabilité des groupements par technologie d'accès.

Introduire des distinctions de processus par support ou structure d'offre de téléphonie IP dans le protocole de l'APNF ne serait pas pertinent. Par ailleurs, il n'est pas réaliste que l'étape 2 traite simultanément de la qualité de service accrue en passage de frontière et de la fin des commandes multi-ND Entreprises (PS_E). Cette clarification des périmètres des étapes 2 et 3 est essentielle.

2. Afin d'assurer la faisabilité de l'ensemble des travaux que la décision engage et leur bonne réalisation, nous demandons à l'Arcep de supprimer certaines nouvelles obligations, trop complexes au regard des gains attendus ou qui nous paraissent inadaptées. Ces nouvelles obligations n'étaient pas présentes à la première consultation et n'ont pas fait l'objet de dialogue avec les opérateurs. Il s'agit de :

- La portabilité partielle et la qualité de service accrue des numéros mobiles : alors que les opérateurs sont alertés par le GIE EGP sur la complexité de la refonte SI nécessaire, Orange ne constate aucune demande client ;
- La suppression de la commande simultanée à l'attributaire d'un numéro fixe en cas de portabilité subséquente : En effet, la suppression de cette commande impacte profondément le protocole APNF et le SI de livraison d'accès avec portabilité du numéro d'Orange (FOP).

Cette évolution pourra s'avérer par ailleurs risquée en matière de lutte contre le vol de numéros (fraude) ;

- Le point IV. de l'Article 32 : il sous-entend une obligation des opérateurs DROMs de rejoindre l'EGP ;
- Le dernier alinéa du I. de l'Article 6 : il prévoit la communication du parc des numéros d'un client Entreprise sur simple demande de l'opérateur preneur, sans lien avec des portabilités complexes. Cette disposition n'est pas utile puisque la fiabilisation des installations fixes entreprises devra faire partie des travaux en étape 2 et 3. De plus, elle rompt avec la nécessaire protection des données personnelles du client et n'est pas pertinente concernant le parc de numéros isolés, c'est-à-dire dont la portabilité n'impacte pas le fonctionnement des autres numéros du client (numéros mobiles et SVA) ;
- L'Article 19 : qui propose de complexifier le processus de passage de frontière initialement simplifié par la mise en œuvre du RIO alors que le projet de décision exige simultanément la mise en œuvre d'autres solutions de protection contre le vol de numéros des entreprises : une meilleure sécurisation de la diffusion du RIO (Article 9) et un SLA très ambitieux de gestion des abus de portage (Article 17) ;
- Le point II. de l'Article 11 : qui conduirait à détourner gravement le principe de quarantaine.

3. La situation des DROMs étant très contrastée, nous proposons que les développements du GIE EGP nécessaires pour accueillir les territoires DROMs, le cas échéant, démarrent sur la base de la formalisation éventuelle d'une décision d'adhésion des Groupes Portabilité de chaque territoire en janvier 2023.
4. De plus, étant donnée l'ampleur des évolutions exigées sur l'ensemble des processus de conservation des numéros fixes, mobiles et SVA, nous souhaitons que le délai d'exécution de la décision soit porté au 30 septembre 2023.
5. Enfin, nous souhaitons que le I. de l'Article 4 traitant de l'inéligibilité des demandes de portabilité par l'opérateur preneur rappelle que la reprise en exploitation d'un numéro hors ZNE est une possibilité et non une obligation (cf. la décision 19-0954). Cette demande s'entend sans modification des conditions d'inéligibilité des commandes pour le donneur : les clients sont libres de changer d'opérateur s'ils souhaitent être accompagnés par un autre opérateur pour conserver leur numéro hors ZNE.

II. Réponses d'Orange aux questions de l'Autorité et autres commentaires

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 ?

Etape n° 1 - septembre 2023 : faciliter les migrations avec conservation du numéro entre offres du marché grand public et offres du marché entreprises

a) Association et fourniture par l'opérateur donneur d'un RIO à chaque numéro de l'abonné du marché entreprises

Orange est pour l'association systématique d'un RIO aux numéros fixes entreprises en étape 1. C'est une demande conforme au consensus atteint lors de l'atelier multi-opérateur piloté par l'Arcep au mois de décembre 2021.

Nous soulignons qu'Orange communique aujourd'hui le RIO fixe Entreprise au plus tard à J+3 de la mise en exploitation du numéro. Nous développerons les évolutions nécessaires pour atteindre le délai réglementaire de fourniture du RIO à J+1 de l'affectation demandé par l'Autorité et ferons nos meilleurs efforts pour sa mise en production en septembre 2023. Toutefois, comme tout projet d'envergure, les risques en cours de développement sont nombreux et peuvent conduire à des retards, aussi nous souhaitons alerter l'Arcep dès aujourd'hui au regard de ce calendrier.

b) Fourniture d'informations supplémentaires aux abonnés du marché entreprises

Orange appliquera les obligations d'information décrites dans l'article 6 du projet de décision et relatives aux abonnés du marché Entreprise, que ce soient les informations complémentaires à fournir de manière systématique ou celles pouvant être fournies sur demande.

c) Qualité de service accrue

Nous souhaitons que l'échéance de septembre 2023 sur ce thème soit supprimée et que l'étape 2 soit clairement identifiée comme celle dédiée exclusivement à la mise en œuvre des dispositifs de qualité de service des portabilités des entreprises en passage de frontière.

En effet, les interdépendances entre adaptations ou réécritures nécessaires du protocole sont telles que définir une étape intermédiaire à septembre 2023 ne sera pas bénéfique pour la mise en œuvre de cette qualité de service accrue : le découpage en deux étapes nous semble peu pertinent et inefficace.

Par exemple, il serait illusoire d'imaginer que le processus de fiabilisation des lignes groupées/liées des Entreprises puisse être généralisé à la commande mono-ND dès septembre 2023, c'est-à-dire en avance de phase de l'ensemble des autres dispositions nécessaires pour assurer une qualité de service accrue de portabilité des offres liées en passage de frontière. Il en est de même pour l'ensemble des exemples pris en § 3.2.1 c) du projet de décision.

Sur ce thème de la fiabilisation des groupements (indifféremment de la technologie d'accès), nous demandons **la suppression de la mention** suivante de l'Article 6.I « En tout état de cause, l'opérateur donneur fait droit à la demande de l'opérateur receveur concernant l'obtention des informations décrites au premier tiret du I du présent article, dans le cadre d'une demande de conservation du numéro. ».

En premier lieu, les opérateurs sont tenus au respect des données personnelles du client.

Par ailleurs, il n'est pas raisonnable d'imposer aux opérateurs de développer une commande inter-opérateurs de communication de la totalité d'un parc de numéros mobiles ou SVA qui sont des numéros

isolés, c'est-à-dire dont la portabilité n'a pas d'incidence sur la fourniture des services aux autres numéros.

Quant à la fiabilisation des numéros appartenant à des groupements de téléphonie fixe (indépendamment de la technologie d'accès), les conditions de son élargissement au passage de frontière seront déterminées dans le cadre des travaux à horizon juillet 2025.

d) Conséquence de la fin de la géographisation des numéros fixes

Nous sommes d'accord avec l'Autorité pour tendre vers l'application des processus de portabilité mono-ND des numéros polyvalents aux numéros anciennement géographiques à partir de septembre 2023.

Toutefois, **nous souhaitons que l'Arcep inclût explicitement dans la décision une protection réglementaire permettant à l'opérateur receveur de ne pas avoir à accepter une demande de portabilité d'un client nécessitant l'exploitation d'un numéro anciennement géographique en dehors de sa ZNE telle que définie à date.**

En effet, à la veille de la fin des numéros géographiques, nous souhaitons que l'Arcep rappelle le fait que l'exploitation des numéros en dehors de sa ZNE est une possibilité mais non une obligation, comme l'indiquait déjà la décision 19-0954. Nous proposons ainsi la modification suivante au I. de l'Article 4

- « la demande de conservation du numéro respecte les règles de gestion du plan national de numérotation, notamment certaines contraintes géographiques et la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur. **Conformément aux dispositions de la décision 19-0954, les opérateurs peuvent, s'ils le souhaitent c'est à dire sans obligation, proposer des offres permettant la conservation des numéros polyvalents anciennement géographiques en cas de changement ou non d'implantation géographique pour répondre aux besoins de leurs clients** » ;

Cette proposition ne modifiera en rien le point III. de l'Article 4, c'est-à-dire les motifs légitimes de refus de la commande de portabilité par l'opérateur donneur : comme c'est le cas aujourd'hui, tous les clients d'Orange sont libres de changer d'opérateur lorsqu'ils souhaitent être accompagnés dans la conservation de leur numéro hors ZNE.

Etape n° 2 - juillet 2025 : homogénéiser les modalités de traitement des demandes de conservation de numéros fixes issus d'offres « mononuméros » et « multinuméros »

Pour réussir l'implémentation du palier d'évolution de l'étape 2, ses objectifs doivent être plus étroitement alignés sur le consensus trouvé par les opérateurs lors de l'atelier organisé par l'Arcep. Il est aussi nécessaire de clarifier l'articulation entre l'étape 2 et l'étape 3.

De notre compréhension, ce consensus pour l'étape 2 était 1) de définir une étape dédiée à la qualité de service accrue en passage de frontière, qui est un besoin partagé par les opérateurs actifs auprès des entreprises, et 2) d'harmoniser le processus de portabilité de toutes les offres entreprises assimilées GP (< 3 numéros, cf. décision 2013-0830) en utilisant exclusivement le processus de portabilité mono-ND avec RIO.

Simplifier le libellé de cette étape 2 permettrait sans doute d'en définir un contour clarifié et articulé avec l'objectif de l'étape 3.

En revanche, nous nous satisfaisons du nouveau calendrier proposé par l'Arcep d'une étape 2 qui serait réalignée sur les résultats de l'atelier inter-opérateurs mené par l'Autorité.

Toutefois, nous regrettons que la proposition d'Orange d'un état des lieux des travaux (clause de revoyure) concernant la QoS accrue en passage de frontière avant de déclencher une étape ultérieure de refonte éventuelle des portabilités multi-ND n'ait pas été retenue.

Enfin, nous sommes étonnés que l'Autorité définisse cette étape comme étant celle de la généralisation des commandes mono-ND c'est-à-dire la suppression des commandes multi-ND (dites PS_E au sein du protocole APNF).

- a) L'application stricte des processus de traitement des demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros » et « multinuméros » ; et
- c) Utilisation systématique du RIO pour une demande de conservation du numéro issu d'une offre « mononuméro » ; et

La définition d'offre de type « multinuméro » de l'Arcep s'appuie sur la notion de « groupements » dont la définition reprend la définition du glossaire du protocole APNF. A raison, cette définition est indépendante de la technologie d'accès : il s'agit de numéros regroupés pour satisfaire les besoins de téléphonie (IP ou RTC) du client.

Cependant, pour satisfaire les besoins des clients, certains opérateurs structurent leurs offres en groupements sur les deux technologies d'accès, IP ou RTC : ils proposent des offres « multinuméro » selon la nouvelle définition de l'Arcep, indépendamment de la technologie d'accès.

D'autres opérateurs, pour satisfaire les mêmes besoins des clients, ne structurent pas leurs offres en groupements pour la technologie de téléphonie sur IP. Sur cette technologie d'accès, ils proposent donc des offres de type « mononuméro » au sens de ce projet de décision.

Selon cette compréhension du projet de décision, les opérateurs de l'APNF devraient préparer pour l'étape 2 (juillet 2025) à la fois la fin de PS_E des installations de téléphonie sur IP mononuméros de certains opérateurs et une meilleure qualité de service en passage de frontière.

Nous pensons que ce double objectif est contradictoire avec le consensus atteint par les opérateurs en atelier organisé par l'Arcep. Nous croyons aussi qu'il n'est pas réaliste en termes d'évolution du protocole et d'implémentation dans les SI des opérateurs.

Nous souhaitons que le palier d'évolution de l'étape 2 s'en tienne strictement au consensus initial. Pour cela, les définitions d'offres assimilées GP (<3 lignes) et d'offres Entreprise (> 2 lignes) en lieu et place d'offres « mononuméro et multinuméro » seraient mieux adaptées à la description des étapes 2 et 3.

L'Autorité doit concevoir le changement total de paradigme entre les travaux à mener pour une qualité de service accrue en passage de frontière similaire à la qualité de service des portabilités multi-ND actuelles d'un côté et les travaux qui permettront aux opérateurs de gérer des milliers de commandes unitaires de portabilité pour les plus grands comptes de l'autre.

Les entreprises concernées par le passage de frontière n'ont pas la même échelle que celles concernées par la portabilité multi-ND telle qu'implémentée à date.

- La commande de portabilité mono-ND en soutien de ces portabilités en passage de frontière pourra peut-être s'appuyer sur une part des développements existants (hypothèse qui reste à vérifier à défaut d'études préalables).
- En revanche, la portabilité des plus grands comptes se gère comme une offre sur mesure.

La commande de portabilité unitaire mono-ND en soutien de ces portabilités massives doit être entièrement inventée. Il faudra par exemple lier des centaines ou milliers de commandes unitaires mono-ND par adresse d'entreprises dont l'activité est répartie sur des dizaines d'adresses ...

En étape 2, la demande c) ne pourra pas être mise en œuvre : des installations IP non structurées en groupements mais dont l'échelle nécessite néanmoins un niveau d'échanges très élevé entre l'opérateur preneur et le donneur devront encore pouvoir être portée via le processus actuel de commandes de portabilité multi-ND sans RIO.

b) Possibilité de déconstruction d'un groupement de lignes dans le cadre d'une demande de conservation de numéros issus d'une offre « multinuméros » ; et

Le texte de ce b) de l'étape 2 renforce fortement notre trouble concernant les objectifs de l'étape 2.

En premier lieu, son argumentation revient sur la notion de groupements indépendants de la technologie d'accès en la liant à tort à la structure du réseau RTC. Cette négation des différences d'organisation des offres des opérateurs pour répondre aux besoins de leur client indiquées antérieurement porte les germes d'une complexification très importante du projet, voire d'un blocage.

Nous souhaitons **indiquer fortement que du point de vue des processus inter-opérateurs, la gestion des portabilités est indépendante de la technologie d'accès**. Ainsi, l'installation résiduelle d'une offre multi-ND de téléphonie sur accès RTC se réalise exactement de la même façon que gérer l'installation résiduelle d'un client Entreprise d'une offre de téléphonie sur IP.

- Par exemple, dans le MOP 3 de l'APNF, le mot NDI désigne le NDI au sens réseau RTC, mais aussi la clé informatique des « groupements IP » (ou numéros IP liés). Il sera essentiel que les travaux inter-opérateurs sur la qualité de service en passage de frontière (étape 2) et en vue de l'élimination des commandes multi-ND (étape 3) prolongent la pratique d'échange de la nouvelle clé SI éventuelle lorsque celle-ci est portée.

Plus généralement, dédoubler le moindre processus de portabilité selon le type d'accès de l'opérateur cédant est une complexité additionnelle sans bénéfice en termes d'efficacité du protocole et donc de la portabilité. En fin de sa réponse, Orange rappelle de quelle façon l'APNF a défini un processus de portabilité neutre du point de vue de la structuration des offres des opérateurs et indépendant de la technologie d'accès. Pour cela, le processus de l'APNF amalgame les diverses situations dans son protocole, l'Autorité semble souhaiter que les opérateurs les distinguent par technologie d'accès d'origine.

Pour clarifier le sujet de la gestion de la portabilité de numéros appartenant à des groupements indépendamment de la technologie d'accès, nous proposons que l'Autorité introduise la logique suivante dans son projet de décision (Article 1 et déclinaison tout au long de la décision) :

- **Groupement : Numéros exploités par le même opérateur, affectés au même client, et s'appuyant sur un même accès que l'opérateur exploitant regroupe afin de bâtir une installation répondant aux besoins de services du client (accès, équipements terminaux) (extrait du glossaire MOP et inchangée par rapport à celle du projet de décision)**
- « numéros groupés » : numéros d'un groupement dont la portabilité peut affecter le fonctionnement de l'offre résiduelle du client chez l'opérateur donneur ;
- « numéros isolés » : numéros dont la portabilité n'a pas d'incidence sur le service des autres numéros : numéros fixes non groupés, numéros mobiles et numéros SVA ;
- Tête de ligne : Numéro référence d'un groupement qui est également la référence de l'accès qui porte le service téléphonique du groupement (définition extraite du glossaire MOP M3)
- Clef SI : Numéro référence d'un groupement qui est également une clef du service (exemple : clef de facturation) (extrait du glossaire MOP M3)
- NDI : Tête de ligne ou clé SI (extrait du document de description des processus MOP 3 v3.6)

Nous proposons que l'ensemble des références à la portabilité partielle se limitent à la portabilité des numéros groupés et pointent vers un Article 35 adapté de la façon suivante :

Article 35 – Traitement des demandes de conservation en cas de numéros fixes Entreprises groupés ou liés

- I. L'opérateur receveur, lors de toute demande de conservation de numéros fixes issus d'une offre > 2 lignes par un abonné du segment entreprises, doit demander au préalable si les numéros

concernés font partie d'une ou de plusieurs offres de service **de téléphonie liant les numéros (groupements RTC ou numéros liés d'offres de service de téléphonie IP)**.

II. Lorsqu'un numéro objet d'une demande de conservation fait partie d'un groupement de lignes, l'opérateur receveur doit préciser à l'opérateur donneur si l'utilisateur souhaite ~~la déconstruction du groupement et si ce dernier souhaite~~ la migration du numéro NDI du groupement seulement **correspondant à la résiliation de la totalité des numéros du groupement** ou s'il souhaite également la portabilité de tout ou partie **des numéros du groupement**. **Dans ce cas, l'opérateur preneur devra désigner le nouveau NDI de l'installation résiduelle que l'opérateur donneur devra utiliser le cas échéant pour réaménager cette installation.**

Cette proposition est cohérente avec la demande d'Orange exprimée en Question 2 sur la suppression du § 4.5 et une proposition de révision de l'Article 8.

Nous rappelons néanmoins que pour tout type d'installation multi-ND, c'est-à-dire quel que soit l'accès d'origine ou la taille de l'installation du client, le passage de frontière de numéros qui ne sont ni tête de ligne ni clé SI est d'ores-et-déjà en place. Ce cas de figure n'a pas besoin d'être identifié comme un jalon à l'échéance de juillet 2025 et le maintien éventuel d'une définition d'offre « mononuméros » n'a pas besoin de s'attacher à inclure ce cas de figure.

De même, Orange autorise déjà la portabilité de la totalité des installations fixes entreprises en passage de frontière, dont du numéro tête ou du numéro agissant en tant que clé informatique des offres de numéros IP liés. Il faut pour cela qu'Orange ait pu détecter que la somme des portabilités unitaires en passage de frontière engage la portabilité complète de l'offre du client qui le quitte. A défaut d'options de qualité de service accrues automatisées dans le cadre du protocole APNF, ces contrôles sont manuels.

L'objectif de l'étape 2 sera de mettre en place une adaptation de protocole engageant une automatisation de la portabilité de groupements en passage de frontière (indépendamment de l'accès d'origine) via une commande unitaire avec qualité de service améliorée.

Il s'agit effectivement de gérer la suppression ou le réaménagement de l'offre initiale du client chez l'opérateur donneur en passage de frontière des numéros fixes isolés ou en groupements de petite taille (par exemple jusqu'à 10 lignes). Le périmètre de cette étape est ambitieux et ne peut l'être plus.

Jusqu'à la mise en œuvre de l'étape 3, la gestion des groupements doit aussi pouvoir être réalisée entre opérateurs Entreprise de l'APNF via des commandes multi-ND.

L'étape 3 doit garantir que les portabilités des installations les plus complexes peuvent être réalisées sans la commande multi-ND dans de bonnes conditions de qualité de service pour les installations les plus sensibles ou les plus massives. Il serait utile de provoquer un groupe de travail pour s'assurer de la faisabilité et de l'échéance de cet objectif.

d) Réduction du délai de confirmation de l'éligibilité pour le traitement des demandes de conservation du numéro issu d'une offre « mononuméro »

Nous sommes d'accord avec cette demande dans le cadre d'une redéfinition des offres mononuméro en « offres assimilées GP », dont celles portables via la commande multi-ND à date.

En effet, comme l'indique l'Autorité dans ses motifs, certaines de ces offres sont aujourd'hui portables par le processus de commande multi-ND, ce qui peut engendrer des confusions dans le choix de la commande de portabilité que l'opérateur preneur initie. Cette simplification a fait l'objet du consensus que l'Autorité rappelle dans ses motifs.

S'agissant du passage de frontière d'offres multi-numéros (>2 lignes) : même en concentrant les travaux de l'étape 2 au passage de frontière, 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.

Etant donnés les délais de reprise des accès fixes, le bénéfice de la réduction du délai d'éligibilité des commandes entreprises en passage de frontière de 6 jours à 2 jours nous apparaît secondaire.

Nous proposons à l'Arcep d'agir avec prudence à ce stade (c'est-à-dire sans études préalables) en simplifiant les contraintes réglementaires imposées en étape 2. Pour cela, l'Autorité pourrait maintenir le délai d'éligibilité de commandes de portabilité d'offres multi-numéros en passage de frontière à 6 jours, a minima jusqu'à l'échéance suivante de juillet 2027.

e) Application des options de report, d'annulation et de retour arrière à toutes les offres du marché entreprises

La définition d'un groupe de trois options de base matérialisant l'obligation de qualité de service des portabilités fixes entreprises en passage de frontière nous convient, ainsi que le choix de ces trois options.

En revanche, il ne sera pas possible de mettre en œuvre un retour arrière de 24H. Ce délai réclamerait de mobiliser les ressources humaines nécessaires à la gestion de cette option deux fois pour le même client. Elle engage une complexité additionnelle de refonte informatique relative à la gestion du fondement réglementaire de « résiliation concomitante ». Il faudra implémenter en lieu et place une suspension d'abonnement pendant 24 heures. Ce délai exige des opérateurs de modifier deux fois les paramètres de routage.

Cette demande nous paraît excessive. L'objectif du retour arrière étant de tester la reprise des services d'un point de vue technique, un délai de 2H est suffisant pour cela. Nous proposons que l'Arcep reconduise en passage de frontière ce délai qui est celui de l'option de retour arrière des commandes de portabilité multi-ND des entreprises. Nous souhaitons la modification de l'Article 27 en ce sens.

Enfin, nous anticipons que les opérateurs seront sans doute amenés à cadrer l'usage de cette option de retour arrière aux cas de portabilités sensibles, par exemple limiter le retour arrière aux cas de portabilités totales en passage de frontière.

Etape n° 3 – juillet 2027 : appliquer aux demandes de conservation « multinuméros » les processus de traitement des demandes de conservation des numéros fixes issus d'offres « mononuméros »

- a) Utilisation du processus applicable au traitement des demandes de conservation du numéro issu d'offres « mononuméros » à celles d'offres « multinuméros »
- b) Réduction du délai de confirmation de l'éligibilité pour le traitement des demandes de conservation du numéro issu d'une offre « multinuméro »

Comme indiqué précédemment, distinguer les processus de portabilité APNF par type d'accès n'a pas de sens technique ni pratique : les définitions de mono/multi-numéros et les objectifs des étapes 2 et 3 doivent être révisés en conséquence tel que proposé par Orange.

Nous rappelons à l'Arcep que nous ne sommes pas favorables à une décision de fin des portabilités multi-numéros Entreprises sans études préalables (suppression de la commande de portabilité PS_E de l'APNF qui gère les groupements) et encore moins à en fixer aujourd'hui la date d'échéance.

Comme indiqué en commentaire de l'étape 2, il nous paraît raisonnable que les opérateurs révisent le protocole existant pour améliorer le passage de frontière aussi rapidement que possible (juillet 2025) car il s'agit d'un besoin identifié.

En revanche, il n'est pas raisonnable de définir simultanément un nouveau protocole de portabilité mono-ND soutenant la suppression de la portabilité multi-ND à mettre en œuvre deux années plus tard.

Nous allons travailler deux fois successivement sur la commande de portabilité mono-ND pour deux objectifs qui ne seront complémentaires que si les études embarquent les deux phases dès le démarrage et si des synergies soient trouvées en termes de développement.

Le calendrier de mise en œuvre des évolutions de la portabilité fixe entreprise déterminé par le nouveau projet de décision est amélioré. Cependant, en l'absence d'études préalables au projet de décision, ce nouveau calendrier demeure à risque. L'incertitude est d'autant plus grande que le projet de décision touche un grand nombre de processus inter-opérateurs fixes, mobiles et SVA en même temps.

Nous pensons que les propositions de simplification présentées par Orange dans l'ensemble de sa réponse à la consultation permettraient de diminuer ces risques.

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

Etape n° 1 – septembre 2023

- a) Association et fourniture par l'opérateur donneur d'un RIO à chaque numéro spécial
- b) Fourniture d'informations supplémentaires aux éditeurs de services à valeur ajoutée

Orange n'a pas d'objection sur ces points. Comme indiqué en réponse complémentaire de la première consultation, Orange ne dispose pas d'offre de numéros noirs liée avec ses services SVA. Nous comprenons que dans ce cas Orange n'a pas d'obligation de fourniture de liste des numéros noirs à ses clients éditeurs de services.

- c) Qualité de service accrue

De la même façon que pour les portabilités fixes des Entreprises, nous souhaitons que le sujet de la Qualité de Service accrue soit traité en un seul bloc pour l'échéance de l'étape 2.

Nous rappelons ici notre ferme opposition à la mise en œuvre d'un processus d'envoi de la liste des numéros du client Entreprise (Article 6 I.) sur simple demande de l'opérateur preneur pour des numéros isolés non fixes (numéros SVA et numéros mobiles).

De même, il n'y a pas de justification à étendre la portabilité partielle (Articles 4 et 8) à ces numéros isolés.

L'exigence de la création de nouveaux processus inter-opérateurs par simple souci d'harmonisation ne suffit pas. L'Autorité se doit protéger les données personnelles des clients. Elle doit aussi s'enquérir du bon usage des ressources de développement des opérateurs.

Dans le cas présent, la rationalisation des demandes est essentielle étant donné le niveau de complexification de l'existant exigé par l'Autorité dans le cadre de cette décision.

Nous proposons la suppression du paragraphe 4.5 Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux et la rédaction suivante du 4^{ème} tiret du I. de l'Article 8 :

- un abonné entreprise ~~ou un éditeur de services à valeur ajoutée~~ a la possibilité de demander à l'opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble des numéros **fixes** qui lui sont affectés (portabilité dite « partielle » des groupements et/ou numéros IP liés), en lui spécifiant explicitement sa volonté de maintenir les autres numéros fixes, ~~mobiles ou spéciaux~~ chez l'opérateur donneur. L'opérateur receveur informe alors l'abonné fixe que cette demande sera transmise par ses soins à l'opérateur donneur ;

Etape n° 2 – juillet 2025

- a) Utilisation systématique du RIO pour une demande de conservation du numéro spécial
- b) Réduction du délai de confirmation de l'éligibilité
- c) Application des options de report, d'annulation et de retour arrière

Les études devront confirmer si la commande de portabilité mono-ND avec qualité de service accrue pour les portabilités des numéros fixes des entreprises pourra être utilisée pour mettre en œuvre la qualité de service accrue des portabilités des numéros SVA sans développement additionnel. Le résultat des études pourra avoir un impact sur le calendrier.

Comme pour la Question 1, le retour arrière ne pourra pas dépasser 2H.

Cependant, des développements spécifiques pourraient être nécessaires étant donnée la multiplicité des architectures soutenant les services SVA. Dans ce cas, nous privilégierons les développements liés au passage de frontière des numéros fixes des entreprises.

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 ?

Lors de la précédente consultation de septembre dernier, nous avons indiqué notre scepticisme à cette proposition. Même si nous ne voyons pas le bénéfice client, nous mettrons en place cette obligation.

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 ?

Le processus de validation du mandat de portabilité en acquisition d'offre GP est hautement automatisé. C'est l'avantage du RIO.

L'Autorité souhaite que les opérateurs interrompent ce process automatisé à la prise de commande pour mettre en place un processus, probablement manuel, de révision d'un mandat de l'entreprise en cas de passage de frontière.

Si l'analyse des lettres E ou P du champs Q du RIO mobile pourra permettre de filtrer les passages de frontière de numéros de flottes d'entreprises, cette indication n'est pas uniformément fournie par le RIO fixe. Les opérateurs fixes vont devoir passer par le préalable d'une modification de tous les RIO de leurs clients pour insérer une lettre E ou P, dans un délai de mise en œuvre à encadrer en groupe de travail inter-opérateurs.

Si ce nouveau processus est mis en œuvre, toutes les commandes de portabilité en passage de frontière seront ralenties pénalisant la fluidité de marché recherchée par ailleurs. De plus, l'opérateur preneur Grand Public ne disposera pas d'un dossier préalable sur son futur client (copies des statuts, des autorisations de signatures, etc.) comme c'est la règle pour le process d'acquisition de clients sur le marché des Entreprises. Nous pensons que la lutte des opérateurs du marché grand public contre les faux mandats de portabilité d'entreprises ne sera pas efficace.

Par ailleurs, l'Arcep demande une sécurisation du parcours de récupération du RIO (Article 9) et une systématisation du traitement des abus de portage en 7 jours (Article 17).

Nous pensons qu'une mise en œuvre de ces deux dispositions à l'échéance de septembre 2023 doit permettre d'éviter le ralentissement systématique des passages de frontière E vers GP que préconise l'Article 19 au détriment de la fluidité globale du marché.

Nous ne sommes donc pas favorables à cette évolution du parcours client en passage de frontière et proposons la suppression de l'Article 19.

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

La portabilité partielle des flottes de numéros des entreprises (§4.6) et le besoin de qualité de service accrue pour les numéros mobiles sur le marché entreprises (§4.2) ne sont pas des demandes que nous constatons auprès de nos clients. A notre connaissance, le principe d'harmonisation des processus de portabilité des numéros des entreprises semble le seul inducteur de ces deux demandes de développements de nouveaux processus inter-opérateurs mobiles.

En Question 1 & 2, nous proposons que l'ensemble des références à la portabilité partielle ne concernent exclusivement que la portabilité des numéros fixes entreprise d'offres > 2lignes, excluant de fait les flottes mobiles des entreprises et les numéros SVA (cf. propositions de rédaction des Articles 8 et 35 à décliner sur l'ensemble de la décision).

De même, nous souhaitons que l'Autorité simplifie l'étendue des développements qu'elle exige à l'occasion de ce projet de décision **en exemptant les opérateurs mobiles de l'obligation** de mener la construction de processus du Système d'Information inter-opérateurs dont l'utilité n'est pas confirmée par notre expérience des besoins des clients. Cela inclut l'absence d'obligation de développement des options d'annulation, de report, et de retour arrière.

Ainsi, le champ des Article 25 à 27 doit être circonscrit aux numéros fixe Entreprise des offres > 2 lignes.

Ce sujet est un sujet majeur d'allégement des développements nécessaires dans le cadre de la mise en œuvre de la décision.

En tout état de cause, si l'Autorité ne faisait pas le choix de cette simplification en supprimant le principe de QoS accrue des portabilités mobiles entreprises, nous souhaitons que ce sujet soit traité en un seul bloc à l'horizon de l'échéance de l'étape 2, de la même façon que pour les portabilités fixes des Entreprises et SVA.

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

La définition de ces options à destination du marché fixe entreprise nous convient, si ce n'est le délai de retour arrière qui ne peut dépasser 2 heures.

En effet, l'option de retour arrière doit se limiter à permettre une vérification technique du fonctionnement de la nouvelle installation fixe. Exercée sur un délai court, cette vérification n'entrave pas la résiliation du service et la mise en œuvre des routages quasi concomitantes. Mis en œuvre sur un délai plus long, le retour arrière engagerait une suspension d'offre et non le décalage de courte durée de la résiliation, modifiant en profondeur le parcours de clôture des services existant. Ce délai plus long engage par ailleurs des changements successifs des routages de l'ensemble des opérateurs qui porte le risque de dégradation de la qualité de service aux clients entreprises.

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

Nous souhaitons tout d'abord que l'Arcep précise que l'Article 11 porte exclusivement sur la réactivation des lignes mobiles en quarantaine. Nous proposons le libellé suivant : « Article 11. Réactivation du numéro mobile durant la période de quarantaine » et un alignement des diverses mentions faites sur l'obligation de réactivation des numéros en quarantaine tout au long de la décision.

Ainsi, l'avant-dernier paragraphe du 5.3 doit être modifié pour inclure ce point : « 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 mobile, et ce sans aucuns frais facturables à l'utilisateur. ».

De même, le 5.7.3 devrait préciser ainsi le § suivant : « De ce fait, dans un souci de cohérence réglementaire entre l'ensemble des dispositions de la présente décision, il apparaît proportionné que le délai durant lequel un utilisateur peut demander la réactivation de sa ligne mobile auprès de son opérateur donneur soit celui défini par l'Autorité pour la période pendant laquelle un utilisateur peut demander à conserver son numéro après résiliation effective de son offre, soit en l'espèce quarante jours. »

En effet, seule la conservation du numéro mobile résilié nécessite la réactivation préalable du service aux fins de portabilité. Les autres numéros sont portés en période de quarantaine sans nécessiter de réactivation.

Nous comprenons que le parcours client proposé par l'Arcep pour la réactivation des numéros mobiles en quarantaine est de fournir un service minimal permettant d'obtenir un RIO et de réaliser une portabilité sur ligne active. Ce service minimal ne correspond pas à une offre commerciale : contractuellement le client demeure un client ayant résilié. Si au bout d'un délai minimum de 7 jours la commande de portabilité n'est pas reçue, la résiliation du numéro mobile est définitive (équivalente à une fin de quarantaine). Nous sommes en accord avec ce parcours client mobile.

En revanche, l'Arcep doit convenir que

- un client ayant résilié son contrat (fixe, mobile ou SVA) doit souscrire à un nouveau contrat pour bénéficier de l'offre commerciale correspondante ;
- c'est le jeu de la concurrence, non la réglementation, qui détermine le geste commercial éventuel de l'opérateur, nouveau ou ancien, que choisit le client une fois son numéro résilié.

Ainsi, nous demandons la suppression du point II. de l'Article 11.

En effet, le risque de cette disposition serait d'instaurer en pratique la généralisation de la capacité des clients de suspendre périodiquement leurs services de communication électroniques fondés sur la numérotation et les paiements afférents, pour des durées unitaires allant jusqu'à 40 jours.

Le principe d'une quarantaine qui offre au titulaire d'un numéro de le conserver en changeant d'opérateur jusqu'à 40 jours après résiliation serait totalement dévoyé. La facturation annuelle des opérateurs fluctuerait selon l'usager et les périodes de suspension de service dont chacun pourrait avoir besoin pour convenance personnelle ou professionnelle sans lien au moindre projet de changement d'opérateur : congés, fermetures saisonnières d'usines, etc.

Dans un autre registre, nous rappelons à l'Arcep que :

- une telle disposition permettrait à un client de revenir sur une offre commerciale qu'il pourrait avoir souscrite il y a longtemps. Le système d'information des opérateurs devrait conserver ouvertes à la commercialisation toutes les offres commerciales encore souscrites, et ce sans limite de temps. Techniquement, cette modalité n'est pas tenable ;
- poussé à l'extrême, le raisonnement conduirait à être contraire à l'article 1210 du Code civil qui dispose que « les engagements perpétuels sont prohibés ».

Enfin, 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.

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

La formulation de l'Autorité révèle toute la difficulté de la gestion des abus de portage. Elle indique à la fois « lorsqu'un abus de portage est avéré » et « le donneur doit intervenir dans les sept jours ».

Les conditions qui font que l'abus de portage est avéré du point de vue de l'opérateur preneur doivent permettre que le donneur puisse intervenir dans les sept jours.

Certains opérateurs preneurs acceptent que l'abus est avéré lorsqu'une main courante déposée en commissariat leur est transmise par l'opérateur donneur. D'autres exigent l'envoi d'un dépôt de plainte, parfois difficile à obtenir auprès des commissariats.

Nous proposons de définir le délai d'exécution de l'Article 17 à septembre 2023 minimum, c'est-à-dire dans le cas où le délai d'entrée en vigueur de la décision serait antérieur à cette date, de façon que les opérateurs mobiles aient le temps de mettre en place un conventionnement inter-opérateurs sur ce point.

En tout état de cause, la reprise nominale des services par l'opérateur donneur ne dépend pas de son seul bon vouloir. L'articulation entre l'Article 17 et l'Article 37 devrait être la mise en place d'une telle convention inter-opérateurs sur le traitement des abus de portage, notamment mobiles, rééquilibrant les responsabilités que l'Article 17 semble faire porter sur le donneur seulement.

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

Nous accueillons très positivement les évolutions du projet de décision quant à la protection de l'abonné contre le vol du numéro mobile. Notamment le maintien de l'obtention du RIO mobile (envoi du RIO exclusivement par SMS au numéro mobile concerné par le projet de portabilité en 5.7.2) et de l'éligibilité de la portabilité mobile sur ligne active (§ 5.7.3).

Cependant, notre première remarque est que le sujet de la fourniture du RIO est traité tout au long de la décision, sous divers angles. Nous souhaitons un meilleur alignement entre la sécurisation du RIO mobile et la fourniture du RIO mobile de l'ensemble de ces mentions :

- Concernant la réactivation de la ligne mobile, **seul le service client devrait être habilité à réactiver une ligne mobile résiliée afin de procéder à une authentification aussi forte que possible de la demande de réactivation**. En effet, en cas de quarantaine, l'espace client internet ne peut plus s'appuyer sur un processus de double authentification. La réactivation via l'espace client est ainsi moins sécurisée que via une demande de réactivation au service client.
- Concernant la sécurisation de la diffusion du RIO mobile, le principe de sa diffusion exclusivement par SMS sur la ligne concernée n'est pas uniformément repris. Par exemple, le rappel du §3.2, le § 5.3 et le III. de l'Article 5 ou l'Article 10 devraient **faire apparaître une exception de mise à disposition du RIO mobile sur l'espace client Internet du client mobile en reprenant le principe d'envoi du RIO exclusivement par SMS sur la ligne concernée** (et non simultanément par SMS et courriel);

Nous demandons aussi que **la mention de « processus de portabilité mobile sur ligne active » du § 5.7.3 soit clairement répercutée en Article 4 dans les motifs de refus d'une commande de portabilité d'un numéro mobile reçue par un opérateur donneur**. Nous proposons l'ajout de la mention suivante :

« - numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portage doit porter sur un numéro mobile actif au jour du portage ; »

Enfin, à titre subsidiaire

- Nous nous interrogeons sur la demande d'identification des demandes de RIO fixe Grand Public sur les serveurs longs fixes et de sécurisation des espaces clients fixes GP. C'est le client fixe qui choisit de donner ou pas un numéro mobile de référence et d'actualiser ce numéro quand il en change : quelle est la méthode de sécurisation proposée par l'Autorité ?
- Dans une réponse antérieure, nous avons indiqué à l'Arcep de ne pas utiliser la chaîne permettant un changement d'OADC pour la diffusion des SMS liés à la portabilité mobile des messages SMS liés aux demandes de RIO et aux portabilités en cours. Nous ne pourrions donc pas changer l'OADC de ces SMS mais intégrerons le titre « Portabilité » aux messages qu'il contient.

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

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

En première analyse, la mention en gras suivante du §6.2.2 « **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** » décrit l'existant.

Le sujet des préfixes de routage est abordé tant dans le projet de décision du plan de numérotation que dans celui-ci. Etant donné l'ampleur des propositions de l'Autorité sur l'ensemble des sujets en lien avec la portabilité des numéros fixes, mobiles et SVA, nous n'avons pas investigué le sujet des préfixes.

En revanche, nous imaginons que la demande de synchronisation des données avec les entités communes toutes les 12 heures fait référence à des acteurs non-membres d'entités communes de gestion et non membres des systèmes locaux de portabilité mobile des territoires DROMs.

Malheureusement, si elle s'adresse aussi aux membres de tels systèmes de gestion de la portabilité, cette nouvelle obligation nous semble en décalage avec notre compréhension des mécanismes existants. Ces mécanismes sont, de notre point de vue, mieux à même de garantir l'obligation de qualité de service des portabilités en moins de quatre heures qu'une synchronisation toutes les douze heures.

En tout état de cause, dans le cadre des systèmes de gestions de portabilité existant, nous avons du mal à comprendre pourquoi l'Autorité souhaite cadrer des processus techniques déjà mieux-disants. S'agit-il par exemple d'imposer le principe d'audit permanent des routages ? Ce serait un chantier phénoménal de notre point de vue.

Le flou de la formulation est extrêmement perturbant. Sauf à pouvoir préciser clairement l'objectif recherché avant la publication de la décision, nous souhaitons la suppression de cette mention dans les motifs et articles de la décision.

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

Nous ne sommes pas opposés à l'esprit de la demande de l'Arcep, qui est que l'attributaire ne puisse interférer inutilement à la bonne marche des échanges inter-opérateurs de traitement d'une commande de portabilité subséquente (pas de rejet lié au RIO, la quarantaine ou aucun rejet qui ne serait pas de son ressort).

Nous nous interrogeons cependant sur l'absence de présentation par l'Autorité d'une analyse de la légitimité ou d'absence de légitimité des motifs de rejets que le protocole APNF a attribué aux opérateurs attributaires.

Par exemple, sans commande simultanée à l'attributaire, deux opérateurs peuvent organiser la reprise d'un numéro qui en réalité est toujours exploité par l'attributaire. Ce type « d'erreurs » est marginal mais dans ces cas, la commande à l'attributaire constitue un outil de lutte contre le vol de numéros fixe.

Nous proposons que l'Arcep dispose d'un rapport lui permettant de valider les éventuels motifs légitimes d'intervention de l'opérateur attributaire en cours de portabilité subséquente ou conclure sur l'absence de tels motifs légitimes.

En tout état de cause, la suppression pure et simple de la commande de portabilité envoyée à l'opérateur attributaire en cours de portabilité subséquente évoquée en préalable à la question 12 n'est pas la bonne solution car les traitements réalisés par l'attributaire sont nécessaires à la qualité de service perçue par le client :

- la synchronisation périodique des SI opérateurs avec les bases APNF ne peut épuiser totalement le besoin de gestion prévisionnelle des routages notamment pour la gestion de la portabilité des sites sensibles qui ne peuvent supporter de perdre un seul appel ;
- en cas de suppression de la commande de portabilité à l'attributaire, les fonctions SI déclenchées par la réception de cette commande vont devoir être rattachées à une autre forme d'annonce de pré-réalisation loin en avance de phase de la portabilité effective dont il faudrait de plus déterminer les contours.
- à défaut de commande simultanée à l'attributaire, il est possible qu'il soit à l'opérateur donneur d'assurer un reroutage le temps que l'opérateur attributaire ait pu activer le sien sur la base de l'annonce de

réalisation. Ce nouveau schéma demande une étude inter-opérateurs et un développement spécifique de chaque opérateur.

Procéder à une revue des motifs légitimes d'intervention de l'opérateur attributaire pour éliminer les motifs éventuellement illégitimes peut éviter les développements évoqués ci-dessus. Ils ne sont pas nécessaires, ajoutent des complexités fortes et vont divertir les opérateurs d'objectifs plus centraux de l'Autorité.

Du point de vue de la décision, il nous semble que l'Article 33 n'empêche pas que le protocole continue de prévoir une commande à l'attributaire.

Nous proposons en revanche de modifier les motifs en préalable de la question 12 pour introduire cette notion d'encadrement des interventions de l'opérateur attributaire sur le déroulé des échanges entre opérateurs preneur et cédant **sans évoquer de suppression des échanges avec l'attributaire**.

Nous proposons que l'Article 37 intègre le calendrier, qui nous semble raisonnable, suivant :

- Juillet 2025 : validation par l'Autorité des motifs légitimes d'intervention de l'opérateur attributaire en cas de portabilité subséquente ;
- Juillet 2027 : implémentation du nouveau protocole encadrant l'intervention de l'opérateur attributaire en cas de portabilité subséquente.

En tout état de cause, toute altération de la commande à l'attributaire existante en cas de portabilité subséquente devrait être programmée à l'échéance de mise en œuvre de l'étape 3 (juillet 2027).

En effet, la commande de portabilité à l'attributaire est aussi utilisée par le FOP pour préparer les actions liées à la bonne gestion des commandes d'accès cuivre. Etant donné le calendrier d'arrêt de la commercialisation du cuivre, il nous paraît raisonnable de ne pas « re-plugguer » l'ensemble des opérations nécessaires sur une annonce de pré-réalisation loin en avance de phase dont il faudrait de plus déterminer les contours.

Ce sujet est un sujet majeur d'allégement des développements nécessaires en étape 2.

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

Les opérateurs qui fournissent des prestations à d'autres opérateurs au titre de la conservation des numéros doivent, en ce qui concerne l'accès et l'interconnexion qui sont associés à ces prestations, respecter les dispositions de l'article L.34-8 du CPCE.

Le préambule de l'Autorité se réfère d'ores-et-déjà à cet article du CPCE. Il n'est donc ni nécessaire ni opportun d'introduire les articles 30 et 31 dans le projet de décision. Nous demandons leur suppression.

Autres : Article 32 IV.

Les motifs exposés en 6.2.4 concluent sur une recommandation à intégrer les processus des entités communes de gestion de métropole.

Le point IV. de l'Article 32 sous-entend une obligation des opérateurs DROMs de rejoindre l'EGP.

Nous souhaitons indiquer que les éléments apparaissant dans les motifs du projet de décision ne reflètent pas la réalité d'une situation qui dans les faits est bien plus contrastée :

- Orange Caraïbes est mandaté par le GPMAG en tant qu'opérateur relais et une convention a été signée avec l'Etat et le GIE EGP aux fins d'agir en tant que prestataire technique mettant à disposition des services de l'Etat une base centralisée des numéros portés dans le territoire (service AEROPE). La recommandation d'une base centralisée est donc déjà respectée.
Par ailleurs, le GPMAG prépare la mise à disposition de cette base centralisée au GIE EGP aux fins de mise en œuvre du routage direct par les opérateurs membres de l'entité commune de gestion de métropole. Nous estimons que le routage direct des appels et SMS, dont SMS-Push, sera mis en œuvre au T1 2023 et que les opérateurs du territoire Antilles-Guyane couvriront ainsi l'ensemble de leurs obligations.
- Les services mobiles de Saint-Pierre-et-Miquelon étant fondés sur une numérotation fixe, il ne serait pas possible que les opérateurs de l'archipel utilisent les processus de portabilité mobile de GIE EGP. La proposition de Saint-Pierre-et-Miquelon Telecom est que les opérateurs de l'archipel rejoignent l'APNF tel que pratiqué sur l'ensemble des DROMs pour la portabilité des numéros géographiques, éventuellement via un OPTA. De notre analyse, confirmée par l'APNF, l'usage sur accès mobile de ces numéros géographiques n'a pas d'incidence sur le processus de conservation des numéros.

Enfin, à notre connaissance, l'adaptation du Système d'Information du GIE EGP nécessaire pour recevoir de nouvelles instances DROMs nécessite environ 9 mois d'études et développement à partir de la décision de mise en œuvre. L'intégration des opérateurs DROMs ayant décidé de rejoindre ce système prendra 6 mois supplémentaires.

Dans ces conditions, il nous paraît raisonnable que le GIE EGP ne démarre ce projet que lorsque la décision formelle des opérateurs d'un territoire sera actée.

Sur la base de ces éléments, notre proposition de révision de l'Article 37 est la suivante :

- Janvier 2023 : décision formelle d'adhésion au GIE EGP du GPMAG et/ou du GPRM. En cas d'adhésion d'un territoire, le GIE EGP lance les travaux d'adaptation de son SI nécessaires en cas d'adhésion d'un ou des deux territoires ;
- Septembre 2023 : lancement simultané des paliers d'intégration des opérateurs du (des) nouveaux territoires adhérents, par intégration directe au système d'information de l'EGP et/ou par mandat auprès d'un opérateur tiers membre de l'EGP.

Nous souhaitons donc la suppression du IV. de l'Article 32 et la modification de l'Article 37 tel que proposé ci-dessus.

Entrée en vigueur

De nombreuses obligations sont exigibles à la publication de la décision. Nous proposons une **entrée en vigueur de la décision en septembre 2023**. En effet :

- La production de nouveaux reporting n'est jamais un sujet trivial. Elle demande des échanges et requiert notamment des vérifications, par exemple qu'équipements et outils permettent la remontée des données. Et le cas échéant, des développements SI sont alors nécessaires pour produire ces reporting ;
- L'obligation d'envoi d'un SMS 48h avant l'expiration des numéros d'offre prépayée exigera d'introduire une analyse quotidienne des dates d'expiration de l'ensemble de la base prépayée (au moment de l'envoi, aucune gestion prévisionnelle ne pouvant être établie puisque l'utilisateur peut recharger à tout moment et prolonger son numéro).
- La mise en œuvre de serveurs sur numéros long avec un processus d'identification de la demande est un sujet demandant un délai suffisant
- La refonte des messages des serveurs 3179 nécessite des études et des développements, notamment pour le fixe, ainsi que la reprise d'informations d'engagements contractuels et la modification des messages en tant qu'opérateur donneur en cours de portabilité (confirmation de la programmation de la portabilité notamment).

Unicité des processus de portabilité fixe quel que soit la technologie d'accès et la structure des offres

Nous envoyons à l'Autorité de quelle façon le MOP organise l'amalgame des processus multi-ND de la PS_E que l'accès d'origine soit RTC ou un support IP et que les offres soient structurées en groupements ou non.

6.4 du document « APNF_MOPM3_Processus portabilité MOP M3 - v3.6 (mr) »

6.4 Numéros à porter

Caractéristiques de la demande de portabilité

- La demande de portabilité peut porter sur un ou plusieurs sites (adresses d'installation distinctes), mais la commande MOP ne porte que sur un seul site.
- La demande de portabilité peut porter sur un ou plusieurs numéros isolés (ou aucun numéro isolé)
- La demande de portabilité peut porter sur un ou plusieurs groupementsⁱ (ou aucun groupement) : la demande pour chacun des groupements est soit totale, soit partielle simple, soit partielle complexe. La commande MOP peut porter sur plusieurs groupements (commande multi-têtes), mais elle est soit totale, soit partielle simple, soit complexe pour l'ensemble des groupements concernés.
- La demande de portabilité peut porter tout à la fois sur des numéros isolés et des groupements. La commande MOP peut porter sur plusieurs numéros isolés et plusieurs groupements, à la réserve exprimée ci-dessus près.

Tête de ligne : (définition extraite du glossaire MOP M3)

Numéro référence d'un groupement qui est également la référence de l'accès qui porte le service téléphonique du groupement.

Clefs SI : (définition extraite du glossaire MOP M3)

Numéro référence d'un groupement qui est également une clef du service (exemple : clef de facturation)

Par abus de langage, dans les documents MOP, **Tête de ligne** est utilisé soit pour **tête de ligne**¹, soit pour **clef SI**², étant entendu que :

- sur technologie **TDM**, la **tête de ligne** est le n° qui est la référence d' un groupement de lignes
- sur technologie **IP**, la tête de ligne correspond – lorsqu'elle existe – à **une clef SI** plus qu'à une notion réseau. Exemple : pour la facturation.

Dans le MOP, la notion de groupement n'est pas liée à une technologie d'accès mais à une façon de rendre un service au client final (au besoin du client). De ce fait, la notion de NDI reprend à son compte toutes les installations RTC et IP. La demande d'envoi d'un nouvel NDI par l'opérateur donneur n'est pas obligatoire mais elle est systématiquement prévue.

Il est essentiel que les aménagements de protocole à venir confirment ce mode opératoire. Installer maintenant cette distinction complexifie le projet et mènera sans doute à son blocage. Les opérateurs, dont Orange, qui ont organisé leur SI sur la base de cet amalgame, pourront difficilement s'inscrire dans une évolution du protocole faisant fi de leur organisation SI.

Distinguer les processus de portabilité par accès d'origine n'est pas une méthode raisonnable pour accompagner la fermeture du cuivre.

OPTA mobile

Nous préconisons de compléter le § 6.A de la façon suivante :

« Enfin, l'Autorité relève que les opérateurs ont la possibilité d'utiliser les services fournis par ces entités de manière indirecte et, qu'en l'espèce, un raccordement direct, qui peut se révéler coûteux, n'est pas un prérequis à l'utilisation des services fournis par ces entités. En effet, chacune de ces entités autorise les opérateurs à passer par un opérateur tiers pour leur transmettre l'ensemble des informations liées à la portabilité (opérateur technique d'alimentation, **ou « OPTA » au sein de l'APNF, ou via un mandat auprès d'un opérateur membre au sein du GIE EGP**). »

Nous pensons que l'Autorité décrit l'existant sans en demander la modification. Répliquer le fonctionnement d'OPTA au sein SI du GIE EGP constituerait un projet très lourd.