

CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP

« Plan national de numérotation et règles de gestion »

CONTRIBUTION DE LA FEDERATION FRANCAISE DES TELECOMS

La Fédération Française des Télécoms (ci-après « FFTélécoms »), en tant qu'organisation professionnelle représentative du secteur des communications électroniques, souhaite apporter sa contribution à la présente consultation publique menée par l'Arcep (ci-après « l'Autorité »). L'enjeu de cette consultation publique est d'introduire un mécanisme d'authentification de numéros qui améliorerait considérablement l'expérience utilisateur.

Première partie : Que pensent les acteurs des mesures proposées visant à expérimenter l'authentification de l'identifiant de l'appelant (partie 9) ?

La FFTélécoms accueille favorablement cette expérimentation, non seulement parce qu'elle participera à l'innovation dans les réseaux, mais également parce qu'elle permettra d'améliorer le confort de l'utilisateur. Compte tenu du travail de définition des standards et spécifications, il apparaît opportun que les services de l'Arcep conduisent un cycle de réunions dédié à la mise en œuvre des mécanismes d'authentification, la définition du périmètre d'expérimentation et le planning d'expérimentation.

Remarques générales

- **STIR lutte contre les usurpations de numéros mais non contre les appels automatisés**

La FFTélécoms comprend la nécessité de débiter les expérimentations afin d'appliquer sur les réseaux des opérateurs un mécanisme d'authentification permettant d'assurer, appel par appel, message par message, que le numéro utilisé ne soit pas un numéro usurpé.

En effet, compte tenu des incidences néfastes sur l'expérience client des numéros usurpés, la FFTélécoms trouve opportun d'offrir un cadre réglementaire qui permette aux opérateurs télécoms le souhaitant d'expérimenter de nouveaux mécanismes d'authentification sur leur réseau, à l'image de STIR.

La FFTélécoms souhaite cependant attirer l'attention de l'Arcep sur les objectifs d'un tel mécanisme d'authentification. En effet, celui-ci permettra de lutter contre les usurpations de numéros, mais en aucun cas il ne limitera les nuisances liées à certains acteurs peu vertueux de secteurs d'activité

spécifiques via l'utilisation de systèmes automatisés (utilisant des numéros polyvalents authentifiés ou des numéros géographiques ou non-géographiques lorsque ceux-ci sont émis via des systèmes automatisés en mode « preview ») ou non (les pratiques peu vertueuses causant des nuisances pouvant être mises en œuvre sans système automatisé).

Par ailleurs, interdire l'utilisation de numéros géographiques et non géographiques sur la seule présomption d'usurpation de numéros paraît peu proportionné. **La FFTélécoms rappelle donc aux services de l'Arcep que l'usurpation de numéro et l'utilisation de systèmes automatisés depuis la France sont deux sujets bien distincts.**

- **Une expérimentation sur de vrais clients avec un vrai trafic ne saurait se déployer sous la menace d'une expiration des attributions de numéros en 2024**

Si l'expérimentation présente une réelle opportunité, il n'est pas souhaitable de conditionner l'exemption à l'article 5 de la décision n°2018-0881 à la mise en œuvre effective du dispositif d'authentification.

En effet, les opérateurs membres de la FFTélécoms ont fait part aux services de l'Arcep d'un réel besoin quant à l'identification d'une solution immédiate au principe général d'interdiction posé par l'article 5 de la décision précitée.

Dans un premier temps, anticipant un certain délai de mise en œuvre de ce type de mécanisme au regard de l'entrée en vigueur du principe général d'interdiction au 1^{er} août 2019, un arrêt des activités utilisant des numéros géographiques et non géographiques via systèmes automatisés est à prévoir. Or, cet arrêt n'est pas souhaitable car économiquement dangereux.

Aussi, l'ensemble des développements techniques nécessaires représente un investissement financier conséquent pour les opérateurs télécoms. Il est donc difficile d'imaginer qu'une expérimentation, prévoyant une exemption, dispose avant même la mise en œuvre d'un dispositif quelconque, d'une date d'arrêt. Si les résultats de l'expérimentation ne sont pas conclusifs, le matériel utilisé n'aura pas vocation à être désinstallé et les exemptions devront être annulées.

En ce sens, la FFTélécoms propose que les services de l'Arcep, dans le cadre d'un cycle de réunions dédiées à la mise en œuvre d'un mécanisme d'authentification, définissent avec l'ensemble des acteurs du secteur le délai de l'expérimentation., il ne paraît pas opportun de définir préalablement une date de fin de l'expérimentation.

- **Le périmètre de l'exemption ne saurait être limité aux tranches 0901 à 0909**

Le projet de décision prévoit, tel que rédigé aujourd'hui, de réserver l'exemption de l'interdiction d'utiliser des numéros géographiques et non géographiques pour des systèmes automatisés aux numéros 0901 - 0909. Si une exemption est effectivement nécessaire au regard des enjeux

commerciaux liés aux systèmes automatisés, il conviendrait cependant d'élargir cette exemption aux numéros géographiques.

Cet élargissement du périmètre de l'exemption paraît nécessaire et proportionné pour plusieurs raisons :

- L'intérêt d'un mécanisme d'authentification résulte dans le fait de pouvoir authentifier la totalité des numéros transitant via les réseaux des opérateurs et de remonter plus facilement la piste de l'usurpateur du numéro. En effet, l'expérimentation doit pouvoir servir à l'intégralité des numéros utilisés ;
- Si le mécanisme est capable d'authentifier l'ensemble des numéros transitant par les réseaux des opérateurs, il convient donc d'estimer que l'exemption ne doit pas être réservée uniquement aux numéros polyvalents authentifiés (0901-0909) tels qu'introduits par le projet de décision, mais être élargie aux numéros géographiques (01-05) sans tranches dédiées.
- Les numéros faisant aujourd'hui l'objet d'usurpation sont essentiellement des numéros géographiques (01-05). Il n'est par ailleurs pas possible de savoir si les appels émis présentant des numéros géographiques usurpés le sont via des systèmes automatisés entrant dans le champ de la décision n°2018-0881, ou composés manuellement.

La FFTélécoms rappelle que le plan de numérotation tel que rédigé actuellement, interdisant l'utilisation de numéros géographiques et non géographiques pour les appels/SMS/MMS issus de systèmes automatisés, **ne limitera pas les risques d'usurpation de numéros, et que les pratiques peu vertueuses continueront d'exister. A termes, ces pratiques seront par ailleurs peut être les seules à être « viables » et donc à perdurer.**

Interdire l'utilisation des numéros géographiques pour les systèmes automatisés sur la base de possibles usurpations de numéros paraît donc peu pertinent. La FFTélécoms émet donc des réserves quant au malentendu qui reviendrait à considérer **tout acteur exploitant des systèmes automatisés comme un usurpateur de numéros.**

En effet, la FFTélécoms souhaite attirer l'attention de l'Arcep sur le fait que l'utilisation de systèmes automatisés répond à une problématique organisationnelle dans des secteurs divers pour de nombreuses activités qui vont au-delà de la prospection parmi lesquelles le recouvrement ou encore le service après-vente.

La FFTélécoms propose donc aux services de l'Arcep que, dans le cadre des réunions devant permettre de définir cette expérimentation, soit étudié l'opportunité d'élargir le périmètre de l'exemption à l'article 5 prévue dans le projet de décision à l'ensemble des numéros géographiques et non-géographiques.

Enfin, les travaux menés en ce sens au sein de la FFTélécoms ont permis d'identifier un certain nombre de conditions préalables au succès de l'expérimentation des protocoles d'authentification et plus particulièrement STIR/SHAKEN (en annexe 1).

Deuxième partie : Les acteurs souhaitent-ils faire part à l'Autorité d'autres commentaires sur le document « *Projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion* » et ses annexes mis en consultation ?

A. Sur la mise en œuvre de la décision n°2018-0881

La FFTélécoms rappelle aux services de l'Arcep qu'ils sont pleinement engagés à assainir les pratiques et lutter contre l'usurpation de numéros. En ce sens, les opérateurs ont déjà travaillé à la mise en œuvre de la décision n°2018-0881 (voir annexe 2) et notamment la modification des contrats avec leurs clients afin de s'assurer contractuellement, comme le demande la décision n°2018-0881, du respect des articles 3 et 5.

Concernant la mise en œuvre technique des recommandations issues des articles 3 et 5 de la décision n°2018-0881, la FFTélécoms a fait part aux services de l'Arcep de plusieurs problématiques lors d'une réunion s'étant tenue le vendredi 17 mai 2019. Il convient ici de les rappeler.

- 1. La nécessité d'accorder un délai de 12 mois pour la condition de territorialité aux opérateurs afin de mettre en œuvre la recommandation de filtrage issue de l'article 3 de la décision 2018-0881 de manière cohérente et concertée.**

- *Propos liminaires***

La FFTélécoms comprend la position des services de l'Arcep dont le plan de numérotation était très attendu par les élus et consommateurs. Les opérateurs télécoms comprennent également que l'Arcep considère la mise en œuvre technique de la recommandation issue de l'article 3 de la décision n°2018-0881 comme un avantage concurrentiel. De ce fait, la FFTélécoms entend des services de l'Arcep qu'une mise en œuvre coordonnée de cette recommandation n'est pas souhaitable car elle remettrait en cause l'avantage concurrentiel recherché sur le marché résidentiel.

La FFTélécoms estime cependant qu'une action coordonnée de l'ensemble des opérateurs, sous l'égide de l'Arcep pourrait permettre un traitement plus harmonisé et efficace des appels ne respectant pas la décision n°2018-0881. **Aussi ce travail sous l'égide de l'Arcep est-il souhaitable et nécessaire.**

Pour laisser le temps à l'ensemble des opérateurs de se préparer aux évolutions techniques, la FFTélécoms a proposé aux services de l'Arcep un délai pour la mise en œuvre de cette recommandation. S'agissant d'une recommandation, la FFTélécoms a conscience que la demande d'un délai ne relève pas d'une exigence juridique. Cependant, **elle témoigne de la bonne volonté des acteurs de mettre en œuvre de manière logique, rationnelle et adéquate, pour le bien-être de tous, cette décision.**

Dans ces conditions, **une action simultanée de l'ensemble des opérateurs, sous l'égide de l'Arcep, est strictement nécessaire, pour que le respect de la condition de territorialité protège efficacement les consommateurs**

- ***La solution retenue par la FFTélécoms pour la mise en œuvre de la recommandation issue de l'article 3 de la décision n°2018-0881***

Les travaux menés au sein de la FFTélécoms ont montré que :

- **La vérification appel par appel, en temps réel, des conditions d'utilisation n'est pas réaliste à court-terme.** En effet, les travaux de la FFTélécoms ont conclu qu'il était impossible, avec la technologie actuellement déployée, pour l'opérateur exploitant le numéro utilisé comme identifiant, de certifier, appel par appel, le respect des conditions d'utilisation. Par ailleurs, cette consultation introduisant la possibilité d'expérimenter la mise en œuvre d'un dispositif d'authentification en temps réel, devant être défini, témoigne du fait qu'il est pour l'heure difficile, si ce n'est impossible, d'effectuer des filtrages appel par appel et en temps réel.
- **Les opérateurs seraient toutefois en mesure de filtrer systématiquement tous les appels vocaux sur la base des NDI/NDS = +331 à +335 et +33 9 transitant sur leurs interconnexions internationales. Les appels dont le numéro demandé correspond au numéro de messagerie vocale mobile (roaming out) ou au MSRN (roaming in) ne sont pas concernés par le filtre.** D'autres cas d'exception pourraient être identifiés au cours de la mise en place de cette solution de filtrage.

Cette solution réduirait massivement les appels qui ne respecteraient pas les articles 3 et 5 de la décision et transitant par une interconnexion internationale.

Par ailleurs, il a été constaté, après étude des plaintes clients par plusieurs opérateurs, que la plupart des appels émis ayant fait l'objet d'une plainte ont transité via les interconnexions internationales de ces opérateurs. La solution envisagée permettrait donc de réduire en grande partie les utilisations abusives des ressources en numérotation, pour la tranquillité des consommateurs. **La FFTélécoms s'interroge donc sur l'intérêt d'appliquer le principe général d'interdiction d'utiliser des numéros géographiques et non géographiques via des systèmes automatisés (article 5) et donc, le filtrage, au trafic d'origine nationale.**

- *Les difficultés et les limites de mise en œuvre de la solution*

La solution proposée par la FFTélécoms permettant de respecter la condition générale de territorialité n'a été étudiée pour le moment que pour les appels vocaux. Par essence, **elle cible donc l'interconnexion internationale entrante spécifiquement visée par la décision Arcep concernée. Le filtre sera par ailleurs appliqué à l'interconnexion IP couvrant environ 99% des appels concernés.**

La mise en œuvre d'un filtre sur la base des NDI/NDS reste complexe et demande certains prérequis. **En effet, les appels des clients opérateurs présentant un numéro géographique ou non géographique depuis l'étranger qui respectent les conditions d'utilisation et transitent habituellement via les interconnexions internationales doivent préalablement être réacheminés sur les interconnexions**

nationales. A ce jour, il apparaît que tous les opérateurs n'auront pas réacheminé les appels de leurs clients sur les interconnexions nationales au 1er août 2019.

C'est pourquoi une demande de délai a été formulée. Aussi, **il conviendrait, pour s'assurer de la complétude de ces réacheminements, que l'Autorité informe l'ensemble des opérateurs attributaires de ressources géographiques ou 09 de ce prérequis afin que le filtrage ne bloque pas des appels légitimes.**

Également, la mise en œuvre d'un filtre sur la base des NDI/NDS nécessite des évolutions sur les réseaux opérateurs, évolutions actuellement en cours d'étude. La mise en place de ce filtrage sur les appels en provenance de l'international ou transitant sur une interconnexion internationale devra **s'effectuer simultanément avec tous les opérateurs exploitant des interconnexions internationales** afin de ne pas rendre ce dispositif inopérant. Cette considération rejoint donc nos inquiétudes quant à une mise en œuvre non-concertée de la recommandation chez les opérateurs.

Ainsi, le dispositif ne pourra être opérationnel qu'au terme d'un délai global évalué aujourd'hui à environ 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur des exigences visées par les articles 3 et 5. Chaque opérateur dispose d'un certain nombre d'outils qu'il devra compléter. Cet exercice pourra prendre un certain temps selon la complexité de son architecture réseau. En tout état de cause, ce n'est que lorsque tous les opérateurs seront prêts que le dispositif pourra être lancé.

2. La complexité de mise en œuvre de filtrage technique pour s'assurer du respect de l'article 5 de la décision n°2018-0881 et les conséquences négatives sur les marchés et activités annexes

- *Propos liminaires*

Les opérateurs télécoms ont fait part aux services de l'Arcep le 17 mai 2019 des nombreuses difficultés rencontrées afin de filtrer, sur la base de la recommandation issue de l'article 5 de la décision n°2018-0881, les systèmes automatisés présentant des numéros géographiques ou non géographiques transitant au national.

- *La solution technique de filtrage des systèmes automatisés à l'international*

Pour rappel, les opérateurs ont présenté à l'Arcep une solution technique de filtrage sur la base de la condition générale de territorialité qui permettra de réduire **la majeure partie des flux d'appels frauduleux présentant des numéros géographiques et non géographiques, y compris lorsqu'ils sont issus de systèmes automatisés.**

En effet, la FFTélécoms avait fait part aux services de l'Arcep que, à l'issue d'une analyse des plaintes clients enregistrées, plusieurs constats ont été observés :

- Les plaintes clients concernent aussi bien l'usurpation de numéros que les trop fortes sollicitations liées à certaines activités peu vertueuses ;
- Les flux à l'origine des plaintes clients proviennent, pour plus de 90% d'entre eux, de l'international ;

Le filtre à l'interconnexion internationale reste un filtre général, il n'est donc pas possible de savoir si ces flux d'appels filtrés présentant un numéro du plan de numérotation français et ne respectant pas, *a priori*, les règles d'utilisation de telles ressources, ont été émis automatiquement ou manuellement.

- *Les solutions à l'étude pour filtrer les systèmes automatisés au national*

Les solutions actuellement à l'étude pourraient permettre de filtrer au national les appels issus de systèmes automatisés qui présenteraient en tant qu'identifiant d'appelant un numéro géographique, 09 ou mobile à 10 chiffres. **Sur la base d'un certain nombre de critères préétablis, il serait possible de les appliquer, moyennant la mise en place de dispositifs de détection sur les réseaux opérateurs, pour identifier les systèmes automatisés sur la base notamment des flux d'appels.**

Il conviendrait ensuite d'analyser manuellement les comportements ayant été détectés par le dispositif pour discerner les « vrais » automates des faux positifs. Si le doute persistait, les opérateurs devraient prendre contact avec le client à l'origine de l'appel pour s'assurer, sur la base du numéro identifié, que l'émetteur de l'appel utilise ou non un système automatisé. Les opérateurs n'ayant pas

de pouvoir de police pour perquisitionner chez leurs clients, cette assurance ne pourrait prendre la forme que d'une déclaration sur l'honneur du client.

Des dispositifs utilisant une intelligence artificielle empirique sur la base des CDR (comptes rendus d'appels) sont notamment à l'étude.

Ces solutions pourraient s'implémenter au niveau des accès clients des opérateurs sous réserve qu'il n'y ait pas de contournement possible de l'obligation de territorialité via les interconnexions nationales (par exemple en mode OTT via l'international). Cela permettrait de détecter les systèmes automatisés au niveau des accès clients des opérateurs.

Cela pourrait suffire à protéger l'ensemble des consommateurs si l'ensemble des opérateurs nationaux implémentent cette solution en appliquant les mêmes règles sur leurs accès. La FFTélécoms souhaite insister sur le fait qu'une application éparses de critères par les opérateurs télécoms ne participera en aucun cas au processus concurrentiel.

- Sur les systèmes automatisés SANS mise en relation avec un interlocuteur

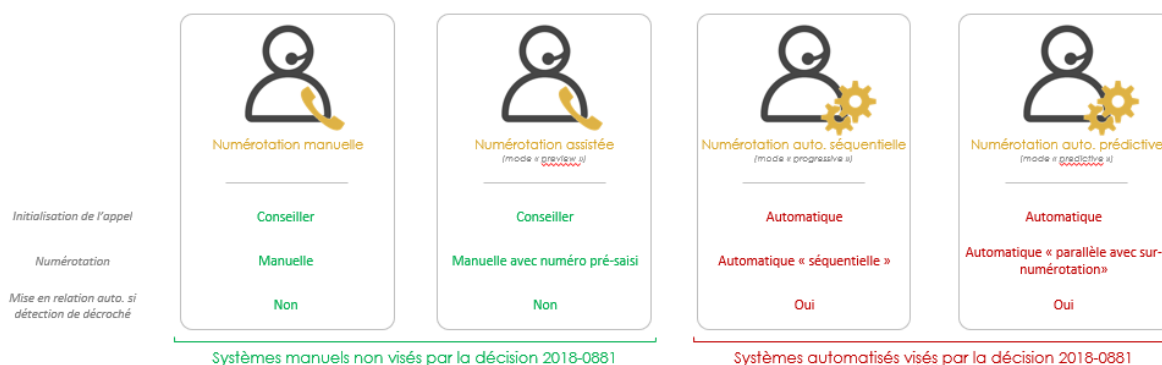
Les cas d'usage, des systèmes automatisés sans mise en relation avec un interlocuteur, présentant un identifiant géographique, 09 ou mobile reposent sur la délivrance d'un message, soit d'information client – par exemple, alerte phishing, confirmation RDV - quand l'usage est responsable, soit d'invitation à rappeler un numéro à tarification majorée quand l'usage est indélicat.

Pour faciliter la détection des usages abusifs et limiter les risques de contentieux en cas de filtrage à tort, on peut considérer que **les usages responsables pourront évoluer vers des identifiants autres que géographiques, 09 ou mobile.**

Par ailleurs, le fait de délivrer des messages à durée définie pourrait permettre d'établir des critères de détection fiables (gros volumes de communications de durée identique), à la différence de ceux des systèmes avec mise en relation.

- Sur les systèmes automatisés AVEC mise en relation avec un interlocuteur

L'identification par les opérateurs de ces systèmes automatisés est très complexe. Non seulement, il est difficile de déterminer avec exactitude les pratiques émanant de systèmes automatisés (séquentiel, prédictif) qui doivent faire l'objet de filtrage, contrairement aux systèmes manuels (dont le mode *preview*) qui peuvent être utilisés à grande échelle et qui restent autorisés (il est complexe d'identifier un automate qui numérote X appels en parallèle de Y appels émis par N personnes en dehors de systèmes automatisés mais au même moment) ; mais il est également impossible de déterminer en temps réel si le flux observé émane d'un système automatisé.



De plus, l'un des principaux prérequis reste l'établissement de critères objectifs permettant d'établir avec le maximum de certitude qu'il s'agit d'un système automatisé. Il est donc nécessaire, au préalable, d'établir une liste de critères objectifs ainsi que des seuils qui déclencheraient la qualification de « flux émanant de systèmes automatisés » (par exemple : volume d'appels émis sur une durée émise, volume d'appels décrochés sur la base d'une durée considérée, etc.).

La FFTélécoms et ses membres souhaitent attirer l'attention des services de l'Arcep sur la nécessité d'une liste de critères partagée, dont la définition et la mise en œuvre seraient pilotées par les services de l'Arcep (notamment dans le cadre d'une série de réunions multilatérales sur ce sujet). Des règles de filtrages qui seraient inhomogènes entre opérateurs pourraient fausser le jeu concurrentiel en incitant les acteurs indésirables à contractualiser auprès d'opérateurs plus tolérants sur les seuils de filtrage. De plus, l'objectif d'assainissement des pratiques ne serait pas rempli.

Une fois ces critères établis, il deviendrait envisageable de détecter les systèmes automatisés. Une analyse manuelle serait ensuite nécessaire afin de confirmer autant que possible qu'il ne s'agit pas d'un faux positif.

Tout un processus doit enfin être mis en place pour échanger avec le client avant une éventuelle suspension de la ligne (hors champ des dérogations prévus à l'article 5). A noter que :

- D'une part, les flux émanant de systèmes automatisés restant en deçà de ces seuils ne seront pas détectés, permettant à certaines pratiques frauduleuses de perdurer ;
- D'autre part, les flux émanant de systèmes automatisés dépassant ces seuils et qui seront détectés, conduiront à des suspensions de lignes alors même que leurs usages pourraient apparaître, a posteriori, conformes à la décision de numérotation, ce qui exposerait les opérateurs à un risque juridique de contentieux avec les acteurs concernés par ces suspensions.

De plus, certains opérateurs ont des équipements limités au regard du nombre de « règles » qu'ils sont capables de traiter.

Par ailleurs, l'exception reposant sur le ratio entrant/sortant semble ne pouvoir être appliquée si le client a contractualisé auprès de plusieurs opérateurs d'accès.

Au-delà du travail nécessaire pour établir une liste de critères objectifs ainsi que des seuils qui déclencheraient la qualification de « flux émanant de systèmes automatisés », la mise en place d'une solution de détection des appels issus de systèmes automatisés ainsi que la mise en œuvre d'un filtrage de ces appels nécessitent des évolutions sur les réseaux opérateurs, évolutions actuellement en cours d'étude.

Les vérifications manuelles sur les flux ayant été remontés par le dispositif de détection, vérifications nécessaires pour discerner les « vrais » automates des faux positifs, impliquent la mise en place, chez les opérateurs, d'une organisation et de moyens spécifiques.

Enfin, lorsque le non-respect de l'article 5 est avéré, l'opérateur peut intervenir auprès de son client indélicat allant d'un rappel à la réglementation jusqu'à la suspension du service, impliquant encore la mise en place, chez les opérateurs, d'une organisation et de moyens spécifiques.

Eu égard à l'ensemble des contraintes précitées, **les modalités et le planning de mise en œuvre de la solution devront être étudiés lors de réunions multilatérales menées par les services de l'Arcep.**

- Sur les risques de contentieux

Enfin, il semble important de porter à la connaissance des services de l'Arcep **les risques de contentieux à l'encontre des opérateurs qui filtreraient à tort des accès, et ce d'autant plus qu'il est impossible de filtrer exclusivement les appels supposés illégitimes, tout en laissant passer les appels légitimes, émis à partir d'un même accès.**

L'Arcep recommandant le filtrage ne pourrait-elle pas apporter la sécurité juridique d'une telle pratique par les opérateurs en exigeant elle-même auprès de ces derniers le filtrage des accès à partir desquels s'effectuent des usages abusifs ?

Les dispositions du nouveau cadre européen pourraient alors offrir cette opportunité de sécurité juridique, tout particulièrement au travers de l'article 97 du Code européen des communications électroniques et relatif à l'accès aux numéros et aux services tel que rédigé :

2.« Les États membres veillent à ce que les autorités de régulation nationales ou les autres autorités compétentes soient en mesure d'exiger des fournisseurs de réseaux de communications électroniques publics ou de services de communications électroniques accessibles au public qu'ils bloquent, au cas par cas, l'accès à des numéros ou services lorsque cela se justifie pour des raisons de fraude ou d'abus et d'exiger que, dans de tels cas, les fournisseurs de services de communications électroniques pratiquent une retenue sur les recettes provenant de l'interconnexion ou d'autres services »

Pour sécuriser juridiquement les moyens mise œuvre par les opérateurs pour respecter les obligations en matière de systèmes automatisés définies par la décision n°2018-0881 de l'Arcep, la transposition en droit français de l'article susmentionné pourrait ainsi établir la compétence de l'Arcep en matière de blocage d'accès à partir desquels s'effectuent des usages abusifs de systèmes automatisés.

3. La nécessité de prévoir une dérogation à l'article 5 (pour les systèmes automatisés avec mise en relation) compte tenu des très forts impacts socio-économiques qui en découleront.

- ***Propos liminaires***

La FFTélécoms est consciente que ce point aurait dû faire l'objet d'une remontée spécifique lors de la consultation publique ayant précédé l'adoption de la décision n°2018-0881. Les opérateurs membres de la FFTélécoms souhaitent néanmoins faire part aux services de l'Arcep, dans le cadre de cette consultation publique, des conséquences de l'interdiction d'utiliser des numéros géographiques et non géographiques pour les systèmes automatisés.

Aussi, si les opérateurs télécoms comprennent la nécessité de lutter contre l'usurpation de numéros, il convient cependant d'alerter les services de l'Arcep qu'interdire l'utilisation de certaines catégories de numéros pour un certain type d'usages automatisés ne permettra pas de lutter contre l'usurpation de numéros. Il s'agit d'une problématique globale qui n'est pas liée uniquement au numéro présenté à l'appelé mais bien à l'utilisation faite des systèmes automatisés visés par la décision. De plus, plusieurs conséquences négatives, aussi bien pour les entreprises que pour les consommateurs, apparaîtront.

En effet, les services de l'Arcep se sont dits très concernés par les problématiques de « pression commerciale » sur les consommateurs. Cependant, interdire l'utilisation de numéros présentant un taux de décroché plus important que d'autres conduira naturellement les acteurs du secteur de la relation client à intensifier leurs appels et sollicitations à l'égard de clients et prospects afin d'atteindre un taux de décroché leur permettant de rentabiliser leurs activités. La « pression commerciale » sera donc accentuée. **L'interdiction simple n'est donc pas une solution adéquate pour régler cette problématique.**

Aussi, le filtrage de systèmes automatisés étant complexe, il sera difficile de filtrer les acteurs peu vertueux usurpant des numéros puisque les opérateurs télécoms ne disposeront pas des moyens techniques et juridiques leur permettant 1) d'identifier 2) de filtrer.

Sur le long terme, les impacts économiques et sociaux identifiés au regard de l'interdiction d'utiliser des numéros géographiques et non géographiques pour les systèmes automatisés présentent un réel danger pour les secteurs d'activité de la relation client. Si ces activités peuvent essentiellement prétendre à l'attribution de numéros spéciaux ou courts (ou, *in fine*, à des numéros polyvalents authentifiés 0901-0909), c'est l'ensemble de la filière qui connaîtra une forte décroissance, ce qui menacerait environ 56 000 emplois directs et 280 000 emplois indirects en France. Seuls les acteurs peu vertueux continueront d'exister et les activités économiques de ces entreprises françaises auront vocation à réduire leurs coûts pour perdurer : dans la pratique, elles « off-shoriseront » leurs activités commerciales au détriment de l'économie française.

D'un point de vue consommateur, les campagnes de démarchage réalisées dans le respect du consommateur touchent l'ensemble des zones françaises, notamment périphériques et régionales, qui

n'ont pas forcément accès ou connaissance des offres concurrentielles, ce qui favorise le jeu de la concurrence dans les territoires dont l'Arcep est à juste titre garante conformément à ses attributions et objectifs tels qu'énoncés à l'article L32-1, §II, 4° du Code des postes et des communications électroniques.

Enfin, **d'autres activités ne rentrant pas dans le champ des exemptions prévues par l'Arcep dans sa décision n°2018-0881 sont menacées alors qu'elles sont aujourd'hui essentielles**, comme les activités de recouvrement, primordiales pour assurer le respect des relations débiteurs/créanciers, ou de prise de rendez-vous, toutes deux utilisant des systèmes automatisés. **La FFTélécoms rappelle aux services de l'Arcep qu'il n'est pas possible, pour les opérateurs télécoms, d'utiliser leur numéro de service client en compensation de l'interdiction car cela engendrerait une certaine inefficacité. Les services évoqués sont des services distincts du service client.**

En ce sens, la FFTélécoms considère primordiale de prévoir une dérogation à ce principe général d'interdiction si celui-ci a vocation à perdurer, et cela, pour plusieurs raisons :

- **L'article 5 de la décision n°2018-0881 ne permettra pas de lutter contre l'usurpation de numéro.** Cette pratique n'est pas uniquement le fait d'acteurs utilisant des systèmes automatisés pour réaliser leurs activités. Il n'est d'ailleurs pas possible de chiffrer ou d'identifier clairement l'origine des numéros usurpés. Il paraît donc peu proportionné de cibler les systèmes automatisés ;
- **L'impossibilité d'utiliser des numéros avec un taux de décroché acceptable accentuera les sollicitations téléphoniques, notamment issues d'acteurs peu vertueux.** In fine, un petit nombre d'acteurs subsisteront et de très nombreux emplois seront détruits.
- **Plusieurs activités essentielles au bon fonctionnement interne de l'entreprise sont menacées (recouvrement, prise de rendez-vous, etc.).**

Afin de répondre à la problématique de l'usurpation de numéros, la FFTélécoms considère que les **mécanismes d'authentification peuvent être une solution efficace. C'est pourquoi les opérateurs télécoms accueillent favorablement l'expérimentation avancée par les services de l'Arcep** pour ce type de mécanisme qui aujourd'hui se trouve à un stade embryonnaire de développement en Europe.

Afin d'éviter toute « sur-sollicitation » d'acteurs peu vertueux dans le secteur de la télévente et de la relation client, il apparaît pertinent d'encadrer ces pratiques : il s'agissait de l'un des points essentiels remontés dans le cadre du Conseil National de la Consommation. Cela doit se faire via l'adoption d'un code de bonne conduite et du renforcement du dispositif Bloctel. Il s'agit du sens des travaux engagés par la FFTélécoms à la demande des associations de professionnels du secteur de la télévente et de la relation clients (SP2C, AFRC). Ce code de bonne conduite peut également servir de base à la demande de dérogation énoncée ci-après.

Aussi, la FFTélécoms rappelle que le dispositif technique envisagé afin de respecter la règle de territorialité issue de l'article 3 de la décision n°2018-0881 sera en mesure d'impacter fortement les pratiques causant du tort aux consommateurs et s'interroge donc sur l'intérêt de maintenir ce principe d'interdiction aux flux nationaux.

Auquel cas, il apparaît essentiel d'envisager un dispositif dérogatoire à l'article 5 afin de préserver l'ensemble des considérations exposées ci-avant.

- **Description du dispositif dérogatoire**

En effet, les opérateurs membres de la FFTélécoms, en collaboration avec les syndicats professionnels de la relation client, ont débuté des travaux afin d'imaginer ce dispositif qui permettrait, sans préjudice sur l'objectif recherché de limiter les nuisances pour le consommateur liées à certaines dérives (pression commerciale, incitation au rappel de numéros surtaxés...), de continuer à utiliser des numéros géographiques et non géographiques pour les systèmes automatisés (prédictifs ou séquentiels).

Ce dispositif fonctionnerait sous forme de white-list : les professionnels de la relation client déclareraient, sous condition d'engagement de respect d'un code de bonne conduite, un certain nombre de numéros utilisés pour leurs activités via systèmes automatisés, et seraient exemptés de l'obligation issue de l'article 5.

Cette solution repose sur une adhésion des professionnels du secteur au dispositif, via l'acceptation et la mise en œuvre d'un code de bonnes pratiques orientées sur le respect des consommateurs. Toute infraction aux engagements pris par l'acceptation de ce code se concrétisera par :

- L'impossibilité de déclarer des numéros susceptibles d'être exemptés de l'obligation issue de l'article 5 ; et
- Un retrait de la whitelist des numéros concernés (NDI et NDS).

Le code de bonnes pratiques et le régime de responsabilité sont actuellement à l'étude aussi bien chez les opérateurs membres de la FFTélécoms, que chez les professionnels de relation client (SP2C, AFRC). Les numéros géographiques, non-géographiques 09 et mobiles à 10 chiffres non déclarés utilisés via systèmes automatisés pourront donc être bloqués par les opérateurs via la mise en place des filtres précédemment définis.

Cette solution pourrait permettre d'atteindre l'objectif recherché de limiter les nuisances pour le consommateur liées à certaines dérives (spam téléphonique, incitation au rappel de numéros surtaxés...), en préservant à la fois les intérêts économiques du pays, l'intérêt du consommateur notamment dans les territoires et l'intérêt économique d'acteurs honnêtes et responsables (en ne permettant qu'à ceux qui respectent la réglementation et la charte de bonne conduite de bénéficier de la dérogation).

Les opérateurs feront preuve d'une vigilance accrue pour assurer la non-usurpation des numéros figurants dans la whitelist, en se basant notamment sur la déclaration du NDI auxquels sont associés les NDS.

4. Propos conclusifs

La FFTélécoms souhaite assurer aux services de l'Arcep que l'ensemble des opérateurs sont fortement investis pour mettre en œuvre, de la manière la plus rationnelle et réfléchie possible, l'ensemble des dispositions prévues au titre de la décision n°2018-0881. En ce sens, les opérateurs membres de la FFTélécoms accueillent favorablement l'expérimentation des mécanismes d'authentification. En revanche, un certain nombre d'aménagements, pour préserver la maille économique et sociale de territoires et d'acteurs diverses en France, doivent être pris en compte au regard de la décision n°2018-0881.

5. Autres remarques

Pour finir, la FFTélécoms attire l'attention des services de l'Arcep sur la partie 8 de la décision intitulée « Encourager l'innovation ».

En particulier, **les opérateurs membres de la FFTélécoms sollicitent un éclairage réglementaire de l'Arcep sur les modalités permettant à un abonné mobile de disposer d'un numéro mobile secondaire sur leur accès mobile en complément du numéro principal** (point 8.3 de la décision).

Certaines questions se posent, notamment sur l'usage et les obligations portant sur les appels voix vers (et depuis) un numéro mobile secondaire, les niveaux de prix de la TA associée à ces numéros mobiles secondaires, la distinction entre un bloc de numéro mobile principal et un bloc de numéro mobile secondaire et les types d'interconnexions à mettre en place pour échanger des SMS et MMS avec les opérateurs non mobiles. Par ailleurs, **les opérateurs s'interrogent sur le risque d'une pénurie de ressources de numérotation mobile en cas de consommation élevée de numéros mobiles secondaires.**

Annexe 1 - Les conditions préalables au succès d'une expérimentation des protocoles STIR/SHAKEN en France

Premier préalable : les protocoles STIR/SHAKEN visent des cas d'usage fonctionnels variés (robocalls, hacking de messageries, certification de numéros présentés en télémarketing,...). Une expérimentation avec de vrais clients sur du vrai trafic ne peut décemment en considérer qu'un seul (le marketing téléphonique), sauf à accepter que ces implémentations soient jetables à la fin de l'expérimentation, ce qui n'est pas dans l'air du temps pour les opérateurs.

Deuxième préalable : STIR/SHAKEN distingue six cas d'usage technologiques :

- Appels VoIP-à-VoIP
- Appels VoIP-RTC-VoIP
- Appels RTC à VoIP
- Appels VoIP à RTC
- Appels RTC-VoIP-RTC
- Appels RTC à RTC

Les passerelles, qui caractérisent 4 de ces 6 cas, perdent systématiquement le contrôle de l'identité de l'appelant de bout en bout. Seuls les appels de VoIP à VoIP sans transit par le RTC peuvent bénéficier de STIR/SHAKEN. Il convient donc de définir si les appels qui ne garantissent pas l'utilisation de STIR/SHAKEN sont autorisés ou non à présenter des numéros commençant par 09 01 à 09 09.

Troisième préalable : en France, comme dans la plupart des pays, le NDI du RTC a été mappé sur le P-Asserted-Identity (PAI) de SIP et le NDS (ou CLI) sur le From.

Certains ont forcé le P-Asserted-Identity à la valeur du CLI pour être sûrs du numéro présenté, parce que certaines implémentations de SIP n'affichaient pas à l'appelé le From, mais le PAI.

Il est indispensable de restaurer à 100% l'emploi du PAI en tant que NDI si l'on veut tracer l'opérateur et non seulement le client final avec les certificats STIR/SHAKEN.

Quatrième préalable : les opérateurs ayant de plus en plus un même commutateur IP pour toute l'Europe, même quand ils sont opérateurs dans chaque pays, il serait complètement contre-productif d'imaginer une expérimentation STIR/SHAKEN franco-française sans avoir défini un cadre d'emploi de STIR/SHAKEN à l'échelle européenne.

P-Asserted-Identity ne doit être échangé qu'entre opérateurs. Est-ce bien le cas aujourd'hui ? Remettre en place cette règle est un **cinquième préalable**, à moins que l'ARCEP ne veuille gérer directement tous les numéros affectés à chaque client final.

Sixième préalable : STIR/SHAKEN est un système de sécurisation de l'identité de l'appelant. Son emploi n'a de sens que dans le cadre d'une sécurisation du système complet du réseau téléphonique ouvert

au public reposant sur la technologie SIP. EN conséquence, le SIP non encrypté sur l'internet public doit être banni préalablement à la restauration de la confiance entre opérateurs dans le P-Asserted-Identity au moyen de STIR/SHAKEN.

Septième préalable : une expérimentation avec de vrais clients ne peut se faire que sur des flux de communications évalués positivement par les utilisateurs, et non sur des flux marqués négativement par les abus de certains. Restreindre STIR/SHAKEN, l'outil de la restauration de la confiance dans le numéro de téléphone, à désigner des numéros à l'origine d'appels automatisés, revient à tuer l'expérimentation dans l'œuf. Les numéros 09 01 à 09 09 devraient être les P-Asserted-Identity de l'expérimentation, avec ces numéros tiers 'from' qui ne seraient pas contraints. Ils pourraient être n'importe quel numéro qu'un donneur d'ordre autorise un centre d'appel à présenter pour sa campagne, dans les limites prévues par l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif à la définition des tranches de numéros qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur dans le cadre d'un démarchage téléphonique.

Huitième préalable : STIR/SHAKEN ne doit pas être utilisé comme un moyen de reconstituer des revenus sur les marchés wholesale, à l'heure où les terminaisons d'appel sont grandement réduites.

Neuvième préalable : STIR/SHAKEN demande la mise en place d'une gouvernance, pour la gestion des certificats de sécurité. Cette gouvernance doit être répartie, mais de façon hiérarchique. Les notions de mise à disposition de numéros, de revente de services avec des numéros, en marque blanche ou non, vont devoir être instanciées selon le modèle de gouvernance générique prévu par ces standards. La position des centres d'appel et leur autorisation à présenter le numéro de leurs clients devrait être explicitement gérée selon ce modèle de gouvernance.

Dixième préalable : les opérateurs ont déjà du mal à mettre en œuvre de façon coordonnée les recommandations de la décision de l'ARCEP n°18-0881. La mise en œuvre de l'expérimentation STIR/SHAKEN ne devrait intervenir qu'une fois les recommandations en question appliquées de façon homogène par la plupart des opérateurs.

Annexe 2 - Analyses des dispositions visées par les articles 3 et 5

- L'ARCEP édicte 9 exigences, dont 4 portent sur les OBL départ, 1 sur les opérateurs de transit international entrant, 3 sur les centres d'appel et 1 sur centres d'appel et donneurs d'ordre.
 - 3 de ces exigences sont sans problème pour les opérateurs, ni pour les centres d'appel ou leurs donneurs d'ordre ;
 - les 6 autres exigences demandent un certain effort des opérateurs, mais sont réalisables ;
 - du point de vue des centres d'appel et de leurs donneurs d'ordre,
 - une de ces 6 exigences est indolore,
 - 4 autres demandent un effort mais restent réalisables, et
 - 1 d'entre elles est problématique : celle sur les numéros présentés par les appels automatisés (232^e1).
- L'ARCEP émet 17 recommandations, dont 7 portent sur les OBL départ, 3 sur les opérateurs de transit ou d'arrivée et 8 sur tous les opérateurs de téléphonie.
 - Pour les centres d'appel et leurs donneurs d'ordre, sept de ces exigences sont indolores ; les dix autres leur demandent un effort mais restent faisables.
 - Pour les opérateurs, 14 de ces recommandations demandent un effort, mais restent faisables ; trois d'entre elles demandent un doigté tactique et juridique aux opérateurs pour mener des actions coercitives sans risquer de se voir dédire par un juge (rupture abusive de relations commerciales, non-respect de délais et de formes de mises en demeure préalables).
- Sur les 26 dispositions,
 - 7 des 9 exigences ne gagneraient rien à faire l'objet d'échanges d'information entre les opérateurs ;
 - Les 2 autres exigences, ainsi que la totalité des recommandations, seraient plus efficaces si elles faisaient l'objet d'échanges d'information entre les opérateurs.

La FFT invite les services de l'Arcep à lui signaler tout éventuel point de mauvaise lecture des dispositions visées par les articles 3 et 5 dont une analyse est fournie dans le tableau ci-après.

Nature, identifiant et libellé de la disposition	A quel acteur s'applique la disposition ? L'ARCEP a-t-elle autorité sur cet acteur pour lui imposer cette disposition ?	L'acteur à qui s'applique la disposition a-t-il les moyens de respecter lui-même la disposition ou d'en vérifier le respect sur un cas concret ?	Quel est l'impact de la mise en œuvre de la disposition sur les centres d'appel vertueux et leurs donneurs d'ordre vertueux ?	Un échange d'information entre opérateurs assurerait-il une meilleure efficacité de la mesure ?
EXIGENCE 222a1 : Le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit être conforme à la structure des numéros définie par le présent plan de numérotation ;	Cette exigence s'applique aux opérateurs de boucle locale départ, responsables vis-à-vis de l'ARCEP.	Cette exigence est facile à respecter pour les opérateurs auxquels elle s'applique.	Cet impact est nul.	Non
EXIGENCE 222a2 : Le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit être issu d'une partie du plan ayant fait l'objet d'une allocation par l'Arcep ;	Cette exigence s'applique aux opérateurs de boucle locale départ, responsables vis-à-vis de l'ARCEP.	Cette exigence est facile à respecter pour les opérateurs auxquels elle s'applique.	Cet impact est nul.	Non
EXIGENCE 222a3.1 : Le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit avoir fait l'objet d'une attribution par l'Arcep ;	Cette exigence s'applique aux opérateurs de boucle locale départ, responsables vis-à-vis de l'ARCEP.	Cette exigence est facile à respecter pour les opérateurs auxquels elle s'applique.	Cet impact est nul.	Non

EXIGENCE 222a3.2 : Le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit avoir fait l'objet d'une affectation à un utilisateur ;	Cette exigence s'applique aux opérateurs de boucle locale départ, responsables vis-à-vis de l'ARCEP. Elle pose sur eux, en cas de présentation par un OBL départ du numéro d'un tiers, l'obligation de vérifier ce point, par exemple en se faisant communiquer la copie d'une facture récente émise par l'opérateur exploitant pour le numéro en question.	Pour pouvoir être vérifiée par l'OBL départ, cette exigence demande de l'organisation des relations de l'OBL départ avec tous ses clients autorisés à présenter des numéros tiers, mais elle est du domaine du faisable pour cet OBL départ.	C'est une complexité administrative, mais cela reste gérable.	Oui
EXIGENCE 222a4 : Le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit permettre, pendant la période d'affectation ou d'utilisation du numéro de téléphone, de rappeler l'utilisateur à l'origine de l'appel, ou du message, ou l'organisation qu'il représente.	Celui qui respecte ou non cette exigence est le client final de l'opérateur de boucle locale départ. Or cette exigence est émise par une Autorité qui n'a de pouvoir que sur les opérateurs. L'opérateur de l'utilisateur du numéro est donc invité à organiser la vérification du respect de cette exigence par des	L'OBL présentant un numéro tiers ne peut effectuer que des contrôles statistiques de cette disposition ou sur signalement de son non-respect.	Cet impact est nul.	Non

	personnes sur qui l'ARCEP n'a pas autorité.			
EXIGENCE 222a5 : lorsque l'affectataire d'un numéro est une personne distincte de la personne souhaitant utiliser ce numéro comme identifiant d'appelant ou d'émetteur, l'utilisation de ce numéro de téléphone comme identifiant d'appelant ou d'émetteur doit être préalablement autorisée par l'affectataire dudit numéro.	Cette exigence s'applique à deux utilisateurs finaux, clients de deux opérateurs de boucle locale différents. L'opérateur de l'utilisateur du numéro est invité à organiser la vérification du respect de cette exigence par des personnes sur qui l'ARCEP n'a pas autorité.	L'OBL départ autorisant son client à présenter un numéro tiers devrait en toute rigueur exiger de son client un mandat signé par le tiers l'autorisant ce client, via l'OBL départ en question, à présenter le numéro de ce tiers. On pourrait ajouter : pendant la durée de telle campagne, et sur tel numéro réseau. C'est l'objet de la recommandation 222c11 (voir ci-après).	C'est une complexité administrative, mais cela reste gérable.	Oui

<p>EXIGENCE 222b1 : Lorsqu'un numéro de téléphone français est utilisé comme identifiant d'appelant présenté à l'appelé ou comme identifiant d'émetteur présenté au destinataire du message, les appels ou messages SMS/MMS ne doivent pas être émis par des utilisateurs finaux localisés en dehors du territoire français sauf si l'opérateur exploitant le numéro utilisé en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages est en mesure de garantir, notamment aux autres opérateurs, appel par appel et message par message que les conditions d'utilisation définies au 2.2.2a) sont respectées.</p>	<p>Le lieu de l'émission de l'appel dépend du client de l'OBL départ. Cet OBL ne connaît que le point auquel le trafic li est livré par son client. En cas de mise en œuvre de l'exception (« sauf si ... »), l'opérateur de boucle locale départ est supposé avoir vérifié le respect des conditions 222a1 à 222a5 pour autoriser son client à présenter un numéro français pour un appel émis depuis un point situé hors de France.</p>	<p>Hormis l'aspect exception (« sauf si ... »), l'OBL départ sait à quelle adresse IP il prend en charge le trafic. Le fait que ce point de prise en charge soit le point d'origine du trafic ou un point d'aboutement intermédiaire est pour cet OBL invérifiable. La complexité du respect de la partie exception de cette disposition est l'union de la complexité des dispositions 222a1 à 222a5. Cela reste gérable.</p>	<p>La partie exception de cette disposition est une complexité administrative, mais cela reste gérable.</p>	<p>Non</p>
--	---	---	---	------------

<p>EXIGENCE 222b2 : Lorsqu'un numéro de téléphone français est utilisé comme identifiant d'appelant présenté à l'appelé ou comme identifiant d'émetteur présenté au destinataire du message, les appels ou messages SMS/MMS ne doivent pas être acheminés au travers d'une interconnexion internationale entrante sauf si l'opérateur exploitant le numéro utilisé en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages est en mesure de garantir, notamment aux autres opérateurs, appel par appel et message par message que les conditions d'utilisation définies au 2.2.2a) sont respectées.</p>	<p>Cette disposition pèse clairement sur le premier opérateur français de transit ou d'arrivée qui prend livraison de l'appel en question. En pratique, ce premier opérateur français de transit ou d'arrivée ne peut vérifier cette disposition que pour ses clients de détail et non pour ses clients d'interconnexion internationale.</p>	<p>Cette disposition oblige clairement le premier opérateur français de transit ou d'arrivée à expliquer à son client d'interconnexion internationale, c'est-à-dire à un opérateur étranger, qu'il ne peut continuer à accepter le trafic présentant des numéros français que via un lien de détail ou via une interconnexion nationale. En pratique, cela revient à exiger deux choses de l'opérateur étranger : 1. se déclarer en tant qu'opérateur français pour que son interconnexion devienne une interconnexion nationale ; 2. s'assurer que le client final qui émet de l'étranger en présentant un numéro français est bien son client de détail, duquel il peut exiger le respect des conditions 222a1 à 222a5.</p>	<p>Les centres d'appels vertueux ne peuvent plus s'adresser qu'à des opérateurs français pour émettre leurs appels vers la France présentant des numéros français.</p>	<p>Non</p>
--	--	---	--	------------

<p>RECOMMANDATION 222c 11 :</p> <p>L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique de s'assurer, contractuellement, que le numéro choisi en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur par un utilisateur final a bien fait l'objet d'un accord préalable de l'affectataire ;</p>	<p>La recommandation 222c11 est le premier moyen, pédagogique, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter par son client centre d'appels, sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.</p>	<p>Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.</p>	<p>Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.</p>	<p>Oui</p>
<p>RECOMMANDATION 222c12 :</p> <p>L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique de s'assurer, techniquement, que le numéro choisi en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur par un utilisateur final a bien fait l'objet d'un accord préalable de l'affectataire. S'agissant des</p>	<p>La recommandation 222c12 est le deuxième moyen, coercitif, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter par son client centre d'appels sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.</p>	<p>L'emploi par l'OBL départ d'une mesure coercitive contre son client centre d'appels qui ne satisferait pas aux obligations 222a1 à 222a5 ou à la recommandation 222c11 demandera le doigté juridique et tactique pour éviter d'être condamné pour rupture abusive de relations commerciales.</p>	<p>Hors l'aspect de complexité administrative, qui reste gérable, un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>

mesures techniques susceptibles d'être mise en œuvre par les opérateurs, il peut notamment s'agir de la suspension de la ligne utilisée par l'utilisateur final qui n'aurait pas respecté les dispositions contractuelles.				
RECOMMANDATION 222c21 : L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique d'être en mesure, contractuellement, d'exiger à tout moment de l'utilisateur final appelant ou émetteur qu'il dispose toujours de l'autorisation de l'affectataire du numéro pour	La recommandation 222c21 est le troisième moyen, pédagogique, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter dans la durée par son client centre d'appels, sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.	Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.	Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.	Oui

l'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur;				
RECOMMANDATION 222c22 : L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique d'être en mesure, techniquement, d'exiger à tout moment de l'utilisateur final appelant ou émetteur qu'il dispose toujours de l'autorisation de l'affectataire du numéro pour l'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur ;	La recommandation 222c22 est le quatrième moyen, coercitif, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter dans la durée par son client centre d'appels sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.	L'emploi par l'OBL départ d'une mesure coercitive contre son client centre d'appels qui ne satisferait pas aux obligations 222a1 à 222a5 ou à la recommandation 222c11 demandera le doigté juridique et tactique pour éviter d'être condamné pour rupture abusive de relations commerciales.	Hors l'aspect de complexité administrative, qui reste gérable, un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.	Oui

<p>RECOMMANDATION 222c31 :</p> <p>L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique d'être en mesure, contractuellement, de suspendre sans délai le service permettant la modification de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur, aux utilisateurs finals qui ne respecteraient pas les conditions d'utilisation (cf. 2.2.2a)) et de territorialité (cf. 2.2.2b).</p>	<p>La recommandation 222c31 est le cinquième moyen, pédagogique, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter immédiatement par son client centre d'appels, sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.</p>	<p>Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.</p>	<p>Ce changement contractuel est une complexité administrative qui reste gérable.</p>	<p>Oui</p>
<p>RECOMMANDATION 222c32 :</p> <p>L'Autorité recommande aux opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique d'être en mesure, techniquement, de suspendre sans délai le service permettant la modification de</p>	<p>La recommandation 222c32 est le troisième moyen, coercitif également, pour l'OBL départ, sur lequel l'ARCEP a autorité, de faire respecter immédiatement par son client centre d'appels sur lequel l'ARCEP n'a pas autorité, l'obligation 222a5.</p>	<p>L'emploi par l'OBL départ d'une mesure coercitive immédiate et donc sans préavis contre son client centre d'appels qui ne satisferait pas aux obligations 222a1 à 222a5 ou à la recommandation 222c21 demandera un doigté juridique et tactique particulier pour éviter d'être condamné pour rupture</p>	<p>Hors l'aspect de complexité administrative, qui reste gérable, un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>

l'identifiant d'appelant ou d'émetteur, aux utilisateurs finals qui ne respecteraient pas les conditions d'utilisation (cf. 2.2.2a)) et de territorialité (cf. 2.2.2b).		abusives de relations commerciales.		
RECOMMANDATION 222d11 : L'Autorité recommande aux opérateurs qui constateraient le non-respect des conditions d'utilisation ou, le cas échéant, de territorialité pour des appels ou des messages SMS/MMS émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci, de prendre les mesures nécessaires, par exemple en mettant en œuvre sur leur réseau des dispositifs techniques, leur permettant d'interrompre leur acheminement.	La recommandation 222d11 est un moyen, coercitif, pour l'opérateur de transit ou d'arrivée , de faire respecter par un centre d'appels qui n'est pas son client, mais dont il reçoit le trafic par son interconnexion nationale, l'obligation 222a5.	L'opérateur de transit ou d'arrivée peut constater lui-même le non-respect des dispositions 222a1 à 222a3. Pour ce qui est des dispositions 222a4 et 222a5, cet opérateur de transit ou d'arrivée ne peut en général que demander à l'opérateur dont il reçoit le trafic la preuve du respect, par le centre d'appel à l'origine des appels ou messages, de ces dispositions 222a4 et 222a5. Sans système automatisé de recueil et de partage des autorisations de présenter des numéros de tiers, l'opérateur ne peut procéder aux vérifications nécessaires des	Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.	Oui

		dispositions 222a4 et 222a5 qu'en différé.		
RECOMMANDATION 222d12 : L'Autorité recommande aux opérateurs qui constateraient le non-respect des conditions d'utilisation ou, le cas échéant, de territorialité pour des appels ou des messages SMS/MMS émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci, de prendre les mesures nécessaires, par exemple en insérant des clauses dans leurs contrats, leur permettant d'interrompre leur acheminement.	La recommandation 222d12 est un moyen, pédagogique, pour l'opérateur de transit ou d'arrivée , de faire respecter par un centre d'appels qui n'est pas son client, mais dont il reçoit le trafic par son interconnexion nationale, l'obligation 222a5.	L'opérateur de transit ou d'arrivée peut constater lui-même le non-respect des dispositions 222a1 à 222a3. Pour ce qui est des dispositions 222a4 et 222a5, cet opérateur de transit ou d'arrivée ne peut en général que demander à l'opérateur dont il reçoit le trafic la preuve du respect, par le centre d'appel à l'origine des appels ou messages, de ces dispositions 222a4 et 222a5. Sans système automatisé de recueil et de partage des autorisations de présenter des numéros de tiers,	Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.	Oui

		<p>l'opérateur ne peut procéder aux vérifications nécessaires des dispositions 222a4 et 222a5 qu'en différé.</p>	
--	--	--	--

<p>RECOMMANDATION 222d2 : S'agissant en particulier des appels ou messages SMS/MMS reçus via une interconnexion internationale entrante, l'Arcep estime que les opérateurs sont <i>a priori</i> fondés à interrompre l'acheminement des appels comportant un numéro géographique ou non géographique comme identifiant d'appelant ou d'émetteur dès lors que ces appels ou messages SMS/MMS ne respectent pas la règle de territorialité (cf. 2.2.2b)), c'est-à-dire lorsqu'ils ne disposent pas d'élément indiquant que l'exploitant du numéro certifie que ces appels ou messages respectent les conditions d'utilisation. À cet égard, les opérateurs peuvent notamment programmer leurs équipements d'interconnexion internationale avec des règles de blocage par défaut des appels et messages comportant des numéros géographiques et non géographiques comme identifiant d'appel ou d'émetteur.</p>	<p>La recommandation 222d12 est un moyen, coercitive, pour l'opérateur de transit ou d'arrivée, de faire respecter par un centre d'appels qui n'est pas son client, mais dont il reçoit le trafic par son interconnexion nationale, l'obligation 222a5.</p>	<p>L'opérateur de transit ou d'arrivée peut constater lui-même le non-respect des dispositions 222a1 à 222a3. Pour ce qui est des dispositions 222a4 et 222a5, cet opérateur de transit ou d'arrivée ne peut en général que demander à l'opérateur dont il reçoit le trafic la preuve du respect, par le centre d'appel à l'origine des appels ou messages, de ces dispositions 222a4 et 222a5. Sans système automatisé de recueil et de partage des autorisations de présenter des numéros de tiers, l'opérateur ne peut procéder aux vérifications nécessaires des dispositions 222a4 et 222a5 qu'en différé.</p>	<p>Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>
--	--	---	---	------------

<p>RECOMMANDATION 222d31 : Dans le cas où un opérateur aurait connaissance de l'utilisation comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de message de numéros dont il est attributaire ou qu'il exploite pour le compte d'un de ses utilisateurs finals, ne satisfaisant pas les conditions d'utilisation (cf. 2.2.2a)) ou, le cas échéant, de territorialité (cf. 2.2.2b)), l'Autorité recommande à cet opérateur d'en informer le plus rapidement possible les autres opérateurs.</p>	<p>L'ARCEP invite les opérateurs exploitant un numéro et constatant qu'il est présenté par un opérateur tiers sans que l'exploitant ait été mis au courant, par son client affectataire de ce numéro, de l'autorisation donnée à un client de cet opérateur tiers de présenter ce numéro, d'en prévenir les autres opérateurs. L'ARCEP a autorité sur cet opérateur exploitant, mais se contente d'émettre une recommandation. A-t-elle les moyens légaux de transformer cette recommandation en exigence ? Si c'est pour protéger le consommateur, l'ARCEP doit agir conjointement avec la DGCCRF (CPCE L. 32-1 II.5).</p>	<p>Le fait qu'un opérateur informe les autres opérateurs de faits de routine peut être réalisé par deux moyens : 1. l'envoi de mails à une liste de diffusion, ce qui est facile et peu coûteux pour l'émetteur, mais qui demande un traitement manuel qui peut être laborieux en cas de nombreuses notifications ; 2. la saisie dans un système informatique commun à tous les opérateurs d'un message formaté qui pourra être automatiquement agrégé avec les messages d'objet comparable émis par les autres opérateurs, ce qui coûte en développement de systèmes, mais simplifie la tâche du récipiendaire.</p>	<p>Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>
--	---	--	---	------------

<p>RECOMMANDATION 222d32 : Dans le cas où un opérateur aurait connaissance de l'utilisation comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de message de numéros dont il est attributaire ou qu'il exploite pour le compte d'un de ses utilisateurs finals, ne satisfaisant pas les conditions d'utilisation (cf. 2.2.2a)) ou, le cas échéant, de territorialité (cf. 2.2.2b)), l'Autorité invite ces derniers [les opérateurs recevant l'information définie par la recommandation 222d31] à prendre les mesures nécessaires pour faire cesser cette utilisation pour les appels et messages SMS/MMS émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci.</p>	<p>L'ARCEP a autorité sur les opérateurs recevant de telles informations, mais se contente d'émettre une recommandation. A-t-elle les moyens légaux de transformer cette recommandation en exigence ? Si c'est pour protéger le consommateur, l'ARCEP doit agir conjointement avec la DGCCRF (CPCE L. 32-1 II.5).</p>	<p>Le fait qu'un opérateur reçoive d'autres opérateurs des faits de routine peut être réalisé par deux moyens : 1. l'envoi de mails à une liste de diffusion, ce qui est facile et peu coûteux pour l'émetteur, mais qui demande pour le récepteur un traitement manuel qui peut être laborieux en cas de nombreuses notifications ; 2. la saisie dans un système informatique commun à tous les opérateurs d'un message formaté qui pourra être automatiquement agrégé avec les messages d'objet comparable émis par les autres opérateurs. Cette deuxième option demande un développement de système informatique, mais simplifie la tâche de l'opérateur récipiendaire.</p>	<p>Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>
--	---	--	---	------------

<p>RECOMMANDATION 222d4 : De manière générale, il est souhaitable que l'opérateur qui interrompt des appels ou des messages en informe de manière concomitante l'opérateur les lui ayant transmis afin de pouvoir identifier l'origine d'éventuels dysfonctionnements.</p>	<p>L'ARCEP a autorité sur les opérateurs qui interrompent des appels, mais se contente d'émettre une recommandation. A-t-elle les moyens légaux de transformer cette recommandation en exigence ? Si c'est pour protéger le consommateur, l'ARCEP doit agir conjointement avec la DGCCRF (CPCE L. 32-1 II.5).</p>	<p>Le fait qu'un opérateur informe un autre opérateur du fait qu'il lui interrompt certains des appels qui lui sont transmis peut être réalisé par deux moyens : 1. l'envoi de mails à cet opérateur, ce qui est facile et peu coûteux pour l'émetteur, mais qui demande pour le récepteur un traitement manuel qui peut être laborieux en cas de nombreuses notifications ; 2. la saisie dans un système informatique commun à tous les opérateurs d'un message formaté qui pourra être automatiquement agrégé avec les messages d'objet comparable émis par les autres opérateurs. Cette deuxième option demande un développement de système informatique, mais simplifie la tâche de l'opérateur récipiendaire.</p>	<p>Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>
--	---	--	---	------------

<p>RECOMMANDATION 222d5 : l'Autorité invite les opérateurs à la tenir informée régulièrement des actions de filtrage qu'ils mettent en œuvre suivant sa recommandation, des volumes d'appels filtrés et de leur origine.</p>	<p>L'ARCEP a autorité sur les opérateurs qui interrompt des appels, mais se contente d'émettre une recommandation. A-t-elle les moyens légaux de transformer cette recommandation en exigence ? Si c'est pour protéger le consommateur, l'ARCEP doit agir conjointement avec la DGCCRF (CPCE L. 32-1 II.5).</p>	<p>Le fait qu'un opérateur informe l'ARCEP du fait qu'il lui interrompt certains des appels qui lui sont transmis peut être réalisé par deux moyens : 1. l'envoi de mails à l'ARCEP, ce qui est facile et peu coûteux pour l'émetteur, mais qui demande pour le récepteur un traitement manuel qui peut être laborieux en cas de nombreuses notifications ; 2. la saisie dans un système informatique commun à tous les opérateurs (et ouvert à l'ARCEP) d'un message formaté qui pourra être automatiquement agrégé avec les messages d'objet comparable émis par les autres opérateurs. Cette deuxième option demande un développement de système informatique, mais simplifie la tâche de l'opérateur récipiendaire.</p>	<p>Un centre d'appels vertueux et ses clients donneurs d'ordres vertueux ne devraient pas être impactés négativement par cette disposition.</p>	<p>Oui</p>
--	---	---	---	------------

<p>EXIGENCE 232e1 : On désigne par « systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages SMS/MMS », les systèmes émettant des appels ou des SMS/MMS de manière automatique vers plusieurs destinataires conformément aux instructions établies pour ce système. À compter du 1er août 2019, les numéros territorialisés, à l'exception de ceux pour lesquels une dérogation est prévue dans les conditions spécifiques, ne peuvent être utilisés comment identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages SMS/MMS. Cette interdiction ne s'applique pas : 1. aux systèmes automatisés qui émettent des appels ou messages à l'intention de 5 numéros de téléphones différents ou moins ; 2. - aux systèmes automatisés pour lesquels le nombre de messages SMS/MMS émis est équivalent ou inférieur au nombre de messages reçus ; 3. - aux</p>	<p>Cette disposition s'applique aux centres d'appel, sur lesquels l'ARCEP n'a pas autorité. Elle ne s'applique pas aux opérateurs, sur lesquels l'ARCEP a autorité (conjointement avec la DGCCRF en ce qui concerne la protection des consommateurs).</p>	<p>L'opérateur de boucle locale départ du centre d'appel ne peut écouter les conversations (secret des communications : CPCE L.33-1 I b). Il peut repérer de nombreux appels de même durée émanant de la même ligne d'abonné (du même tronç SIP) et soupçonner qu'il s'agit d'appels entièrement automatisés. Si les appels sont de durée éminemment variable, il ne peut pas détecter seul qu'il s'agit d'appels automatisés. Il n'y a pas à ce jour de système de recueil et de signalements d'appels automatisés reçus par des consommateurs qui n'auraient pas donné leur accord au fait de les recevoir.</p>	<p>Toute la profession de la relation client utilise des automates pour composer les numéros. Certains utilisent une composition prédictive en fonction du nombre de positions de téléopérateurs qui sont disponibles ou devraient statistiquement le devenir à l'issue de la composition du numéro et de deux ou trois sonneries. Tout cela peut et devrait rester quasiment indétectable par le consommateur recevant un appel. Si les centres d'appel vertueux devaient renoncer à ces pratiques, le coût de la prospection téléphonique augmenterait significativement et son utilité pour les donneurs d'ordre diminueraient significativement, induisant une baisse des budgets et donc des emplois. En l'état des dispositions adoptées par l'ARCEP, les centres d'appel et leurs donneurs d'ordre, aujourd'hui vertueux, sont implicitement invités à considérer que leurs opérateurs n'ont pas les</p>	<p>Non</p>
--	---	---	---	------------

systèmes automatisés pour lesquels
le nombre d'appels émis est
significativement inférieur au
nombre d'appels reçus.

moyens de vérifier le respect de ces
dispositions.