

Colt Technology Services [Colt] souhaite remercier l'Autorité d'avoir donné aux différents acteurs du secteur l'opportunité de partager leurs avis sur le projet de décision modifiant le plan de numérotation. En tant qu'opérateur fixe, offrant des services à des entreprises, des opérateurs et des éditeurs de services, Colt accueille favorablement toute mesure permettant, d'une part, d'assouplir les contraintes géographiques et d'allocation de ressources de numérotation, et d'autre part, de limiter les abus et les pratiques frauduleuses.

Dans le présent document, Colt partage son avis sur les mesures proposées par les services de l'ARCEP. Dans le cas où Colt émet des réserves, Colt propose également des approches alternatives.

Question 1. Que pensent les acteurs du scénario d'assouplissement de la contrainte géographique applicable aux numéros géographiques (partie 4) ?

Bienfondé de la proposition :

Colt soutient l'analyse de l'Autorité selon laquelle, les contraintes géographiques actuellement en vigueur génèrent d'importantes inefficacités quant à la protection des intérêts des utilisateurs finaux, ainsi qu'à la gestion des ressources de numérotation.

Comme souligné dans la consultation, les opérateurs sont alignés sur le fait que le système d'allocation des numéros géographiques au niveau des Zones de Numérotation Elémentaires (ZNE) génère des complications opérationnelles et implique des effets économiques indésirables pour les exploitants des ressources en numérotation, notamment sur le marché professionnel.

En effet, les dispositions actuellement en vigueur entraînent un changement, obligatoire et souvent non-désiré, de tous les numéros géographiques lorsqu'une entreprise déménage en dehors du périmètre de la ZNE. Ce changement non-sollicité complique la gestion des relations entre les entreprises et leurs clients, ce qui mène à des pertes financières et de notoriété pour l'entreprise (perte de confiance, difficultés à joindre les clients, accès plus difficile des clients de l'entreprise aux différents services proposés comme les services après-vente ou de suivi de commandes, etc.).

Par ailleurs, Colt partage la conclusion de l'Autorité : la suppression des contraintes géographiques est une mesure indispensable pour une gestion optimale des ressources en numérotation. En effet, le fait que l'Autorité attribue les ressources en numérotation par blocs de 10 000 numéros, pour chaque ZNE desservie, ne permet pas d'optimiser le taux d'utilisation de chaque bloc de numéros, notamment pour les opérateurs purement entreprise tels que Colt. Pour ces derniers, le nombre de clients potentiels par ZNE est souvent limité et dispersé, ce qui entraîne une utilisation incomplète, et donc sous-optimale, des ressources en numérotation.

Calendrier proposé :

Colt est favorable au calendrier proposé pour implémenter les mesures d'assouplissement proposées par l'Autorité. Etant donné l'importance de la première phase (i.e. extension du périmètre géographique de conservation des numéros géographiques en cas de déménagement au sein de la même Zone), Colt encourage les services de l'ARCEP à l'implémenter dans le délai le plus court possible. La date prévue par l'Autorité pour l'entrée en vigueur de cette phase (i.e. le 1^{er} janvier 2020) nous paraît acceptable.

Quant à la deuxième phase (i.e. transformation des numéros géographiques en numéros polyvalentes en métropole et en outremer), Colt est en accord avec la proposition de l'Autorité et n'a pas de commentaire particulier sur la date d'entrée en vigueur proposée. En revanche, Colt estime qu'une séparation est nécessaire entre la date d'entrée en vigueur de la deuxième phase et la date d'interdiction de la mise à disposition à un tiers des numéros géographiques/polyvalents, (voir explication plus bas).

Interdiction de mise à disposition à un tiers opérateur des numéros polyvalents (01-05) :

L'annexe 1 de la consultation (section 2.3.6.f) précise qu'à partir du 1^{er} janvier 2023 « *l'interdiction de mise à disposition à un tiers ne s'applique pas aux numéros polyvalents commençant par 01 à 05 faisant l'objet d'une mise à disposition à un tiers à la date du 31 décembre 2022* ». Cela signifie qu'à partir de la date de mise en vigueur de la deuxième phase d'assouplissement de contrainte géographique, la mise à disposition à un tiers opérateur des numéros 01 à 05 sera interdite.

Colt partage, en principe, le point de vue de l'ARCEP sur la nécessité d'appliquer des règles homogènes pour la mise à disposition des ressources en numérotation. En revanche, afin de s'assurer que cette mesure atteigne le résultat désiré, Colt estime nécessaire et justifié d'introduire un délai entre l'implémentation de la deuxième phase susmentionnée et l'entrée en vigueur de l'interdiction de mise à disposition à un tiers opérateur, même si cela impliquerait un rapprochement de la date d'entrée en vigueur de la deuxième phase.

En effet, une fois que toutes les restrictions géographiques seront levées, l'affectation (et la portabilité) des numéros sera indépendante de la localisation de l'utilisateur. Cependant, dans l'esprit des utilisateurs finaux, chaque numéro (i.e. de 01 à 05) restera associé à une certaine Zone géographique pendant plusieurs années. Cette association psychologique impliquera des niveaux de confiance variables, pour un numéro affichant une Zone donnée, selon la localisation géographique¹. Cela implique que les utilisateurs finaux auront tendance à préférer les numéros affichant la zone spécifique à leur zone de résidence dans le cadre réglementaire actuel. Il faudra donc un temps d'adaptation avant qu'une demande de ressources en numérotation pour chaque Zone (telle que définie comme proposée à partir du 1^{er} Janvier 2020) disparaisse.

Tant que la perception et donc la demande des clients finaux persistera pour chaque Zone, l'interdiction de la mise à disposition à un tiers opérateur limitera la capacité des opérateurs dont les clients sont dispersés géographiquement et peu nombreux, de pouvoir satisfaire la demande de leur clientèle ou de gérer d'une manière optimale les ressources qui lui sont attribuées. En effet, afin continuer à servir leurs clients, ces opérateurs de petite taille seront dans l'obligation de demander l'attribution d'un bloc de 10 000 numéros auprès de l'Autorité.

D'une part, cela ne permettra à ces opérateurs ni de satisfaire pleinement les besoins de leurs clients (qui ne demanderont pas forcément la même Zone), ni d'utiliser la totalité des numéros mises à leur disposition (du fait du nombre limité de leurs clients). D'autre part, ces opérateurs seront pénalisés par rapport aux opérateurs de plus grande taille, qui possèdent une grande base de clients et une grande variété de préfixes de numéros. Ces opérateurs, clients de Colt, seront très certainement forcés de quitter le marché.

Afin de protéger opérateurs de plus petite taille, Colt estime raisonnable que l'Autorité applique la mesure d'interdiction de la mise à disposition des numéros géographiques quelques années après l'implémentation de la deuxième phase (le temps que la perception des Zones géographique soit comprise par les consommateurs). Cela soit en avançant la date de mise en œuvre de la deuxième phase avant le 1^{er} janvier 2023, soit en implémentant la règle d'interdiction de la revente à une date ultérieure (une période de trois ans semble appropriée).

Une autre solution envisageable serait de modifier la taille des blocs attribués par l'Autorité. En effet, en permettant aux petits opérateurs de demander un nombre plus limité de numéros, ils seront capables de servir des clients dans des zones géographiques différentes, tout en assurant un taux

¹ Par exemple, un consommateur recherchant un service à proximité et résidant en Ile-de-France aura plus de chance d'appeler une entreprise (ou de décrocher un appel) si le numéro en question est un 01 que si le numéro si le numéro est un 03.

d'occupation élevé pour chaque bloc. L'attribution de ressources en numérotation pourrait être plus couteux (à l'unité) pour un bloc de taille réduite².

Question 2 : Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives aux évolutions européennes et nationales (partie 5) ?

Colt n'a pas de commentaire particulier à émettre sur les mesures proposées dans la parties 5 de la consultation.

Question 3. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration des processus (partie 6) ?

Suppression de la période de gel pour les ressources orphelines

Colt accueille favorablement la proposition de l'Autorité de supprimer la période de gel pour les ressources orphelines. Colt souhaite souligner que cette mesure est essentielle pour les utilisateurs finaux, ainsi que pour la bonne gestion des ressources en numérotation. En effet, comme précisé par l'Autorité dans le projet de décision, la suppression de la période de gel pour les ressources orphelines permettra, d'une part, aux opérateurs de répondre aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans des délais raisonnables, et d'autre part, d'assouplir les conditions de réattribution de ces numéros.

En revanche, Colt estime qu'il serait proportionné que l'Autorité s'assure, conformément à la décision n° 2018-0881, que les opérateurs de boucle locale appliquent effectivement les règles de routage correspondant à l'ouverture d'un nouveau bloc, et ne facturent aucun frais additionnel, lorsque le bloc (ou le sous-bloc) attribué contient des ressources orphelines.

Par ailleurs, Colt souhaite exprimer ses réserves sur le caractère anti-concurrentiel des frais de routage facturés par les opérateurs de la boucle locale lors d'un changement d'attributaire d'un bloc de numéros. En effet, les opérateurs de la boucle locale se profitent de la taille de leurs parcs en facturant des frais excessifs de changement d'opérateur collecteur. Ces frais, comme la décision n° 2018-0881 le souligne, sont à la hauteur de plusieurs milliers d'euros pour chaque blocs ou sous-blocs de numéros.

En revanche, étant donné la taille relativement réduite du parc de leur clientèle, les autres opérateurs, dont Colt, ne facturent actuellement aucun frais pour le changement des règles de routage.

Afin de mettre fin aux abus actuellement pratiqués par les opérateurs de boucle locale, Colt estime nécessaire et proportionné que l'Autorité impose aux opérateurs de boucle locale de pratiquer des frais de routage orientés vers les coûts. Colt accueille toutes initiatives pour discuter de cette mesure avec les services de l'ARCEP.

² Un modèle de ce type existe au Luxembourg : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Numerotation/Redevances/Pages/default.aspx>

Proposition de modifier les conditions d'éligibilité et de recevabilité des demandes de transfert

Colt n'a pas de commentaire particulier à émettre concernant la proposition de l'Autorité d'étendre le délai de préavis maximal pour solliciter ou autoriser un transfert de deux (2) à trois (3) mois. En revanche, Colt souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que les transferts auront un impact extrêmement limité sur les ressources actuellement mises à disposition tant que les opérations de transfert des ressources se font, pour la grande majorité, par blocs de 10 000 numéros. En effet, le fait que la majorité des numéros peuvent être attribués ou transférés à d'autres opérateurs (ou encore restitués à l'Autorité) uniquement par blocs de 10 000 numéros a pour implication de restreindre le transfert ou la restitution de sous-blocs de numéros attribués mais mis à disposition ou non utilisés. Cela mène donc à une utilisation sous-optimale des ressources en numérotation et à un maintien des ressources actuellement mis à disposition.

De plus, après l'entrée en vigueur de l'interdiction de la mise à disposition des numéros polyvalents (01-05), l'impossibilité d'attribuer ou de transférer des blocs de moins de 10 000 numéros va créer d'importantes barrières à l'entrée et entraînera vers la sortie des opérateurs ayant un besoin limité en ressources de numérotation.

Colt propose donc à l'Autorité de mettre en œuvre un niveau de granularité plus important pour l'attribution et le transfert des numéros. Colt estime qu'une organisation par blocs de 1 000 ou 100 numéros serait plus adaptée au besoin du marché.

Question 4. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à la simplification et la clarification des règles (partie 7) ?

Proposition de simplifier le calcul des plafonds tarifaires applicables aux numéros spéciaux et courts à tarification majorée

Colt n'a pas de position particulière quant à l'expression des plafonds tarifaires applicables en HT ou TTC. En revanche, Colt estime important et proportionné que l'Autorité détermine les règles d'arrondis des tarifs.

Colt n'a pas de commentaire particulier à émettre sur les mesures proposées dans les autres sections de la partie 7.

Question 5. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration de la gestion des ressources en numérotation (partie 8) ?

Proposition d'harmoniser la granularité d'attribution des numéros spéciaux à tarification majorée commençant par 089

Colt accueille favorablement la volonté de l'Autorité d'harmoniser les conditions d'attribution des numéros commençant par 089. Colt soutient également la proposition d'aligner la granularité d'attribution de ces blocs de numéros en appliquant une attribution par sous-bloc de 1 000 numéros.

Colt souhaite ajouter qu'une attribution par bloc contenant un volume plus restreint de numéros facilitera la lutte contre les abus et les pratiques frauduleuses. En effet, cette mesure augmentera les

charges administratives et opérationnelles des fournisseurs de service frauduleux, ce qui diminue leur intérêt à s'engager dans ce type d'activités.

Par ailleurs, Colt estime important et justifié de généraliser ce niveau de granularité aux autres catégories de numéros (e.g. numéros polyvalents) voire de définir des tranches de 100 numéros., (cf. réponse de Colt à la question 3 ci-dessus).

Question 6. Que pensent les acteurs des mesures proposées visant à expérimenter l'authentification de l'identifiant de l'appelant (partie 9) ?

Colt comprend l'importance de mettre en place des mesures pour lutter contre les services frauduleux et de protéger les utilisateurs contre les abus et les numéros qui permettent d'y accéder. Colt comprend aussi que l'objectif principal de cette proposition est de faire avancer les travaux de développement des protocoles d'authentification de l'identité de l'appelant.

Dans cette perspective, Colt accueille favorablement la proposition de l'Autorité de consacrer un bloc de numéros pour tester les différentes solutions qui permettent de répondre aux besoins d'authentification, notamment, comme précisé dans la décision n° 2018-0881 et la consultation, les protocoles « STIR/SHAKEN ».

En revanche, Colt souhaite émettre des réserves sur plusieurs points (développés ci-dessous).

Capacité des opérateurs à implémenter les solutions d'authentification :

De nombreux opérateurs, dont Colt, ne possèdent actuellement ni les capacités techniques, ni les ressources financières, pour développer et implémenter un mécanisme d'authentification (STIR/SHAKEN ou autres) permettant de vérifier, appel par appel, que les conditions d'utilisation et de territorialité sont respectées.

Capacité des opérateurs à respecter les dispositions de l'Article 3 de la décision n° 2018-0881

Colt attire l'attention de l'Autorité sur le fait que l'architecture des réseaux diffère d'un opérateur à l'autre. En effet, les solutions de filtrage et d'authentification ne sont pas uniformément applicables auprès de l'ensemble des opérateurs.

Par exemple, afin de limiter les appels et les messages abusifs d'origine étrangère, l'Autorité recommande, dans sa décision n° 2018-0881, d'interrompre l'acheminement des appels et des SMS présentant un numéro géographique ou non géographique (09) comme identifiant d'appelant au niveau des interconnexions internationales. Une telle implémentation ne peut être efficace que si tous les opérateurs l'appliquent de façon homogène, globale et simultanée. Etant donné la multitude d'acteurs et d'architectures sur le marché, cette implémentation est utopique. L'efficacité d'une telle mesure peut donc facilement être remise en cause.

Capacité des opérateurs à respecter les dispositions de l'Article 5 de la décision n° 2018-0881

Jusqu'à présent, Colt ne dispose pas de moyens pour identifier les appels émis à partir des systèmes automatisés. Cela est aussi le cas pour de nombreux opérateurs. En effet, pour identifier les appels émanant d'un système automatisé, la seule solution est d'analyser les flux d'appels (i.e. nombre de secondes par appel). Ensuite, pour le trafic identifié, il faut vérifier manuellement (i.e. en contactant l'éditeur du service (i.e. acteurs du démarchage téléphonique et de la télévente)) s'il s'agit effectivement d'un automate. En effet, la vérification manuelle est indispensable afin d'éviter de bloquer à tort l'accès d'un éditeur de service, d'une entreprise ou d'un client final. Un blocage inapproprié exposerait l'opérateur à un risque élevé de contentieux.

En revanche, la mise en œuvre d'une telle mesure présente plusieurs limites. D'une part, cette mesure ne permet pas de détecter les automates de mise en relation avec un interlocuteur. Pour ce type d'automates, les volumes d'appels sont très hétérogènes, ce qui rend leur détection quasiment impossible. D'autre part, la mise en œuvre de cette solution nécessite la mobilisation d'importantes ressources humaines et financières trop lourdes pour certains opérateurs comme Colt.

Propositions de Colt :

Colt considère que l'adoption d'une approche alternative moins intrusive serait plus efficace quant à la régulation des appels et des messages abusifs ou frauduleux ; notamment pour les systèmes automatisés. En effet, au lieu d'obliger les opérateurs de bloquer le trafic abusif (une pratique difficilement applicable tant sur le plan technique qu'économique) Colt estime que l'Autorité pourrait agir sur le comportement des acteurs du démarchage téléphonique et de la télévente en imposant des conditions strictes d'utilisation, ainsi que des pénalités importantes dans le cas du non-respect de ces conditions. A titre d'illustration, nous démontrons dans le cadre ci-dessous la stratégie des régulateurs au Royaume-Uni³ et au Canada⁴ pour lutter contre le trafic frauduleux :

³ Ofcom, 2016, "Persistent Misuse - A statement of Ofcom's general policy on the exercise of its enforcement powers": https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0024/96135/Persistent-Misuse-Policy-Statement.pdf

⁴ Voir Partie IV.4 : <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-6.htm>

Cas du Royaume-Uni :

En décembre 2016, le régulateur britannique (Ofcom) a publié une décision qui détermine les règles de conduite visant à lutter contre l'usage abusif et frauduleux des services de communications électroniques. La stratégie de l'Ofcom est de responsabiliser, en priorité, les acteurs du démarchage téléphonique et de la télévente, puis, dans une moindre mesure, les opérateurs.

Nous identifions de nombreux avantages au modèle britannique. En effet, l'Ofcom :

- Précise avec un niveau de détails les différents types de nuisances (appels silencieux, appels abandonnés, etc.) ;
- Détermine, avec précision, les critères et les paramètres utilisés pour identifier les appels abusifs (temps d'appel dans la journée, longueur de la sonnerie, contenu des messages d'informations, etc.) ;
- Annonce les mesures que le régulateur prendra à l'encontre des appelants en cas de services frauduleux (actions en justice, enquêtes administratives, etc.) ; et
- Définit une pénalité dissuasive à hauteur de deux millions de livres.

Cas du Canada :

Dans sa décision n° 2008-6, visant à réguler les activités de télémarketing et les appels non-sollicités, le régulateur canadien (CRTC) impose aux appelants utilisant des systèmes automatisés certaines mesures, parmi lesquelles : l'interdiction d'appeler en dehors une période spécifique dans la journée, l'obligation de commencer l'appel par un message précisant clairement l'identité de l'appelant et l'objectif de l'appel, l'obligation d'afficher un numéro joignable, etc. Comme dans l'exemple britannique, les dispositions susmentionnées visent à responsabiliser les acteurs du démarchage téléphonique et de la télévente sans limiter leur accès à certaines catégories de numéros. Ces mesures protègent les consommateurs contre les abus et les services frauduleux sans imposer des règles techniquement et économiquement déraisonnables sur les opérateurs.

Question 7. Les acteurs souhaitent-il 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 ?

Colt n'a pas de commentaire additionnel.