

RÉPONSE à la CONSULTATION PUBLIQUE ARCEP du 28 juin 2021
Modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

L'ARCEP a souhaité entreprendre un travail de modernisation du cadre relatif à la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée (SVA) afin, notamment, de tenir compte de l'évolution des besoins des utilisateurs finals et des opérateurs et de répondre à certaines nouvelles problématiques rencontrées par ces acteurs.

À cette fin, le 28 juin 2021, l'ARCEP a publié cette consultation publique afin de mener des travaux en concertation avec les principaux acteurs du secteur concernés ou leurs représentants.

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au 10 septembre 2021 à 18h00, heure de Paris, délai prévu de mise en place pour le 1^{er} juillet 2022 .

Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Contributions à envoyées avant le 10 septembre 2021 à 18h00 à l'adresse suivante :

portabilite@arcep.fr.

Objet : Réponse à la consultation publique « Modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée »

Les principales modifications apportées par la présente décision relative aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA répondent aux trois objectifs suivants :

- simplifier, clarifier et améliorer les processus existants ;
- fluidifier la portabilité des numéros sur les marchés entreprises et résidentiels ;
- améliorer la gestion des ressources en numérotation attribuées par l'Arcep.

Les principales modifications apportées :

- Généralisation du RIO en Entreprise et SVA, à l'exception des n° RTC,
- Harmonisation des délais pour les portabilités fixes et mobiles,
- Généralisation de l'utilisation du SIAN et nouvelles informations,
- Harmonisation du RIO (codification)

=====

Dans l'ensemble, nous approuvons la généralisation du RIO pour l'ensemble des numéros fixes, mobiles et SVA, ainsi que les propositions apportées dans cette consultation.

Cependant, nous avons noté des zones d'ombres , principalement sur la portabilité sur le Marché Entreprise.

Il nous semble essentiel que ces points confus ou oubliés soient totalement éclaircis avant implémentation en production.

En prenant exemple sur le projet des Mécanismes d'Authentification, nous souhaiterions vivement la mise en place d'un groupe de travail inter-opérateurs, sous la responsabilité de l'ARCEP, afin de consolider ces derniers.

=====

Question 1. Avez-vous des remarques concernant les harmonisations envisagées par l'Autorité ? Estimez-vous souhaitable, comme l'Autorité, de généraliser l'utilisation du code RIO pour toutes les entreprises ? Si oui, les modalités proposées ici, notamment sur le délai de transmission qui sera le même que pour la portabilité résidentielle, vous semblent-elles adéquates ? Le cas échéant, quelles autres modalités vous sembleraient adaptées ?

Remarques :

Dans l'ensemble, le RIO pour tous numéros fixes, mobiles ou SVA permettrait de fluidifier et faciliter l'ensemble des portabilités.

Cependant :

- Le RIO pourrait ne pas être obligatoire à la création du numéro mais généré automatiquement à la demande Client, et transmis instantanément ou dans un délai court à définir.
 - ⇒ *A prévoir : Automatisation pour obtention du RIO via le 3179, un SVI Opérateur, extranet ou service client.*
- La portabilité avec RIO sur une offre VGAST est-elle maintenue ou sommes-nous dans le cas des exceptions RTC ?
- Si la portabilité avec RIO sur une offre VGAST est maintenue, quel est l'opérateur doit fournir le RIO ? OP Exploitant Commercial ou OP Attributaire Technique ?
 - ⇒ *Actuellement, la demande de RIO se fait auprès de l'OPE Commercial. Celui-ci fait la demande auprès de l'OPA Technique pour obtenir le RIO. Ou le calcule en s'appuyant sur un algorithme commun à tous les opérateurs.*
- Quel délai doit respecter l'OPE Commercial dans le cas d'une demande de RIO sur une offre VGAST auprès de l'OPAt ?
- Faut-il envisager pour l'obtention d'un RIO sur une offre VGAST, que les appels au 3179 soient interceptés par l'OPAt ?
- La portabilité avec RIO sur offre VGAST fait-elle partie des exceptions RTC ?
- Quels délais minimum et maximum sont à prévoir pour une portabilité ?
- Sera-t-il possible de porter dans une seule commande de portabilité plusieurs numéros avec leur RIO ?
 - ⇒ Si oui, quels types de rejets envisagerait-on dans le cas de RIO incorrect ou numéro non portable ?
- Existera-t-il une limite de portabilités avec RIO par minute/heure/jour ?
- Concernant le marché Entreprises principalement, qu'en est-il des options de portabilités ?
 - FIABILISATION : Comment connaître l'ensemble du parc Client ?
 - REPORT sera-t-il possible sur les portabilités avec RIO ?
 - RETOUR ARRIERE sera-t-il possible sur les portabilités avec RIO ?
 - HNO La portabilité pendant des Jours et/ou Heures Non Ouvrées sera-elle possible ?
- Quel traitement pour un numéro Crystal ?

Question 2. Avez-vous des observations à apporter concernant l'exception qui est faite au processus de portabilité s'agissant des accès RTC ?

Remarques :

- Il est primordial de connaître avant portabilité si ligne RTC ou non, si Accès groupés, T0 ou T2.
- Mis à disposition d'une liste des numéros RTC avec impossibilité de passage de l'IP vers RTC (BNE ?)
- Liste et définition des types de rejets associés.

Question 3. Estimez-vous souhaitable, comme l'Autorité, de généraliser l'utilisation du code RIO pour les numéros spéciaux ? Dans le cas contraire, pour quelles raisons ?

Remarques :

- Le RIO sur SVA est cohérent et souhaité.
- Non pertinent pour un numéro court car non portable, à préciser dans le document.

Question 4. Avez-vous des remarques concernant les évolutions envisagées par l'Autorité relatives au processus actuellement en vigueur pour les numéros mobiles ?

Remarques :

Peu d'opérateurs Mobile présents et concernés au CIA du 10 août 2021.

- Pas d'impacts, contraintes et/ou remarques des opérateurs Mobile présents

Question 5. Avez-vous des remarques concernant les évolutions envisagées par l'Autorité relatives au processus actuellement en vigueur pour les numéros attachés à des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation over the top ?

Remarques :

Peu d'opérateurs Mobile présents et concernés au CIA du 10 août 2021.

- Pas de remarques

Question 6. Avez-vous des remarques concernant la possibilité de faciliter la portabilité d'un numéro entreprises vers des offres grand public ?

Remarques :

Dans l'ensemble, retours positifs sur un process qui simplifie et facilite le passage d'un numéro Entreprise vers le GP

Cependant :

- Si un collaborateur Entreprise obtient son RIO et porte son numéro professionnel pour un usage personnel, quel recours est envisageable pour l'entreprise ?
 - ⇒ Contrôle effectué au niveau de l'entreprise
 - Proposition : Accord/autorisation de la part de l'entreprise

Commenté [AL1]:

Pour infos:

Le service *Over The Top* est un service proposé au moyen d'une communication Internet. Il peut également être appelé «service de contournement» en Français. Il permet de transporter des flux vidéo, audio ou de données sur Internet sans l'intervention nécessaire d'un opérateur. Les services OTT permettent d'avoir un numéro «secondaire» ou «virtuel» via différentes applications. Les acteurs OTT les plus connus: On off, Ring4, 2Numbers...

Question 7. Avez-vous des remarques concernant la possibilité d'effectuer des portabilités partielles pour les numéros mobiles et spéciaux ?

Remarques :

- Portabilité avec RIO = Portabilité unitaire, donc partielle par défaut.
- Pas de remarques

Question 8. Avez-vous des observations sur le fait d'ajouter une information dans le SIAN permettant de savoir si le numéro fixe à porter fait partie d'un groupement de lignes ?

Remarques :

- Le SIAN devra-t-il être obligatoire pour tous les opérateurs ? Ou uniquement pour les opérateurs ayant des liens DATA ?
- Comme le SIAN indique les liens DATA, il serait intéressant de pouvoir définir les autres types de numéros « techniques » :

Exemple :

- Numéro de certification de passerelle : pas de portage possible tant que la passerelle est en production,
- Numéro noir associé à un numéro SVA : l'ensemble des numéros doit être porté sinon le SVA n'est plus fonctionnel.

⇒ Propositions : Les informations contenues dans le SIAN pourraient être intégrées dans le retour de FIAB.

Commenté [AL2]: Pour infos :

*SIAN = Service d'Identification de l'Accès aux Numéros
Le SIAN a pour objet de transmettre l'identifiant de l'accès en temps réel, ainsi que d'autres informations contribuant à identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation, voire le nom de l'abonné), en se fondant sur le numéro fixe et le RIO de l'abonné, qui sont saisis par l'opérateur requérant.*

Question 9. Avez-vous des observations à apporter concernant le processus de portabilité des accès groupés ?

Remarques :

- Qu'appelle-t-on ici accès groupés ? T0 ou T2
- La FIABILISATION sera-t-elle possible ? Comment connaître l'ensemble du parc Client ?
- Le déclenchement de la portabilité devra-t-il se faire obligatoirement sans appel de la part de l'Opérateur Reprenant ?
- Le REPORT sera-t-il possible sur les portabilités ?
- Le RETOUR ARRIERE sera-t-il possible sur les portabilités avec RIO ?
- Le HNO La portabilité pendant des Jours et/ou Heures Non Ouvrées sera-elle possible ?
- Quels délais minimum et maximum sont à prévoir pour une portabilité Accès groupés ?
- Sera-t-il possible de porter dans une seule commande de portabilité plusieurs numéros avec leur RIO ?
 - ⇒ Si oui, quels types de rejets envisagerait-on dans le cas de RIO incorrect ou numéro non portable ?
- Existera-t-il une limite de portabilités avec RIO par minute/heure/jour ?

Question 10. Avez-vous des remarques concernant la facilitation des modalités de portabilité pour les utilisateurs finals ?

Remarques :

- Concernant le marché Entreprise, dans un cas de falsification/vol de RIO, quel mécanisme d'accord peut-on mettre en place pour l'entreprise ?
- Quel recours et/ou quels droits est mis en place pour l'entreprise ?
- Liste et définition des types de rejets associés.
- Le retour arrière, report et annulation doit être possible sur toute portabilité du marché entreprise
 - ⇒ Peut-on prévoir un contre mandat et/ou courrier du client final s'opposant à la portabilité vers l'OPR ?

Question 11. Avez-vous des observations sur l'extension du gel technique de quarante (40) jours pour les numéros mobiles et les numéros spéciaux ?

Remarques :

- Pas de remarques

Question 12. Avez-vous des observations sur le moment auquel doit débiter la période de quarantaine ?

Remarques :

- Début de la quarantaine le jour J (ou J+1) de la résiliation/fin de contrat/destruction du numéro
 - ⇒ A prévoir : Obligation de la notification de résiliation de la part de l'opérateur au client final

Question 13. Avez-vous des remarques concernant ce droit à l'indemnisation pour les utilisateurs finals ?

Remarques :

- Pas de remarques

Question 14. Avez-vous des remarques concernant l'accessibilité du RIO ?

Remarques :

- Le RIO ne devrait pas être fourni dans la facture = Pas assez sécurisé car la facture peut circuler entre plusieurs personnes et services.
- Le RIO devrait être accessible via un extranet ou SVI.
- La communication du RIO peut-elle se faire par une personne physique via le service client ?

Question 15. Avez-vous des remarques sur les prestations de routage, de préfixage et la facturation de ces prestations, telles qu'exposées *supra* ?

Nous approuvons ces modifications, cependant la gestion de la facturation concernant le reroutage des appels est compliquée à mettre en place.

Remarques :

- Dans le cas où c'est l'opérateur appelant qui serait facturé ? Celui-ci le serait par qui ?
- La facturation se fera-t-elle uniquement dans le cas d'une interconnexion directe opérateur ? Ou de manière indirecte ? (*Quid du contrat entre opérateurs ?*)

Problème soulevé :

Dans le cas d'une annonce REAPTG non déposée par l'OPE sur la base SIC, le routage sera alors incorrect.

Cette erreur de routage entrainera à tort la facturation d'autres opérateurs que l'OPE en défaut.

Comment l'opérateur en défaut sera-t-il pénalisé ?

Question 16. Êtes-vous favorable à la création d'une base centralisée dans les territoires ultramarins ? Sous quels délais une telle base centralisée, avec le routage direct des appels et des messages, pourrait être mise en place respectivement pour la zone Antilles-Guyane, la zone Océan Indien et Saint-Pierre-et-Miquelon ?

Remarques :

- Favorables car faciliterait la portabilité dans ces zones.

Question 17. Avez-vous des observations à apporter concernant l'extension de l'obligation de mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes utilisés par les entreprises ?

SIAN = Service d'Identification de l'Accès aux Numéros

Le SIAN a pour objet de transmettre l'identifiant de l'accès en temps réel, ainsi que d'autres informations contribuant à identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation, voire le nom de l'abonné), en se fondant sur le numéro fixe et le RIO de l'abonné, qui sont saisis par l'opérateur requérant.

Remarques :

Se référer à la question 8.

Pas de remarques supplémentaires

Question 18. Estimez-vous pertinent d'étendre le guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs pour les opérateurs mobiles et de numéros spéciaux ?

Remarques :

- Favorables car simplicité dans les échanges et contacts opérateurs.

Question 19. Quel processus doit-on mettre en place pour réaliser la portabilité du numéro dans les cas où l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire et n'est donc pas en mesure de fournir un RIO à l'affectataire ? Quels garde-fous devraient, le cas échéant, être prévus ?

Remarques :

Les portabilités n'étant pas possible avec l'accord de cet opérateur, la solution la plus rapide serait de réaliser des portabilités « sauvage ».

Portabilité « sauvage » consiste à mettre à jour la base SIC sans l'accord de l'opérateur en défaut via le MOP.

- Cette procédure est-elle acceptable?
Si oui, dans quelle mesure et avec quels contrôles ?
⇒ Mandat obligatoire daté, signé et tamponné par le client final pour ces portabilités
- Qui et comment contrôler les REAPTG sauvages ? L'APNF pourrait-elle être arbitre dans ce cas ?
- Pour une meilleure gestion, l'APNF devrait maintenir à jour une liste de ces opérateurs et tranches en défaut.

Commenté [AL3]: Pour infos :

Actuellement si un opérateur est en liquidation judiciaire, l'ARCEP contacte l'opérateur possédant le plus grand nombre de numéros exploités de la tranche en défaut afin de lui proposer à de récupérer de celle-ci.
Ce délai de reprise est très long.