

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

Réponse du Groupe Orange

Version Publique

Dans la suite du document « Orange » désigne le groupe Orange.

Orange remercie l'Autorité de l'opportunité qui lui est offerte de pouvoir s'exprimer sur le projet de décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

Sommaire

Partie 1 : La transformation de la portabilité des numéros fixes Entreprises et de la portabilité des numéros SVA

Synthèse

- I. La transformation des processus de portabilité des numéros fixes des Entreprises
- II. L'extension du SIAN aux numéros affectés aux Entreprises
- III. La généralisation du RIO aux numéros spéciaux

Partie 2 : La diffusion du RIO mobile sur ligne inactive et l'abandon de l'exception au guichet unique pour la portabilité des numéros mobiles

Synthèse

- I. L'accessibilité du RIO mobile sur ligne inactive
- II. La condition d'éligibilité de la portabilité mobile sur ligne inactive

Partie 3 : Les autres évolutions souhaitées par l'Autorité

Synthèse

- I. Les autres évolutions et questions de l'ARCEP traitant de parcours clients A faire
- II. Les demandes de reporting de l'ARCEP
- III. La question de l'ARCEP sur la création d'une base centralisée dans les territoires ultra-marins
- IV. Les autres évolutions de l'ARCEP traitant de relations-inter-opérateurs
- V. Autres causes d'inéligibilité et portabilité des numéros de longueur étendue

PARTIE 1 : La transformation de la portabilité des numéros fixes Entreprises et de la portabilité des numéros SVA

Dans cette partie, nous commenterons les questions posées par l'Autorité qui se rapportent aux évolutions majeures

- I. des processus de conservation des numéros fixes Entreprises (question 1 pour partie et questions 2, 6 et 9),*
- II. du service d'identification de l'accès (questions 8 et 17),*
- III. de l'intégration du RIO aux commandes de portabilité des numéros SVA (question 3).*

Synthèse

*Tout d'abord, Orange souhaite que les évolutions proposées par l'Autorité concernant la portabilité fixe Entreprise et SVA soient étudiées en Groupe de Travail inter-opérateurs, en particulier leur faisabilité au regard des bénéfices qui pourraient en découler. Parmi les groupes de travail à mettre en œuvre pour étudier les évolutions proposées par l'Autorité, celui qui traitera de **la portabilité d'un numéro entreprises vers des offres grand public** (passage de frontière) nous apparaît plus concret.*

Ces travaux doivent être un préalable à la publication d'une décision qui confirmerait l'intégration du RIO dans les commandes de portabilités fixes Entreprise et SVA, la modification des délais de confirmation de l'éligibilité avec confirmation d'une date de mise en œuvre ou l'alimentation du SIAN par les opérateurs Entreprise.

En premier lieu, l'intégration du RIO dans les commandes de portabilité Entreprises ne facilitera pas les processus inter-opérateurs de gestion des commandes de portabilité Entreprise et n'en réduira pas les délais. Ce projet générera des complexités sans gains d'efficacité.

Deuxièmement, en l'absence d'études déterminant clairement quelles installations fixes des entreprises peuvent être portées en 3 jours sans risque pour le client (2 jours d'éligibilité de la commande et un jour de portabilité), nous demandons que le délai maximal d'échange d'informations entre opérateurs pour contrôler l'éligibilité de la demande de portabilité fixe Entreprise et SVA soit maintenu à 6 jours ouvrables..

De plus, l'alignement des délais d'éligibilité des commandes de portabilité Entreprise à ceux du marché Grand Public ne participerait pas à la demande de qualité de service accrue qu'exige ce marché, alors que les travaux d'éligibilité sont réalisés en parallèle de la livraison de l'installation du nouvel opérateur et ne représentent pas un délai additionnel pour le client final Entreprise.

De même, l'Autorité ne présente pas de justification claire et évidente du gain qu'apporterait l'imposition du RIO dans les processus de portabilité des numéros SVA. Les processus en place sont efficaces et ne peuvent pas être vus comme freinant la fluidité du marché. Etant donné le faible volume de commandes de portabilité SVA, la réforme de ces processus ne permettra pas aux opérateurs de recouvrer le coût de ces évolutions.

Enfin, dans le contexte Grand Public, l'obligation d'alimentation du SIAN n'a pas prouvé son utilité. Le service n'est pratiquement pas utilisé en demande d'information. En effet, les opérateurs identifient les supports à reprendre grâce aux outils d'éligibilité des opérateurs d'accès, dont Orange, qui fournissent toutes les données nécessaires pour cela.

Dans le contexte du marché des Entreprises, l'identification des accès Entreprise via le SIAN n'est pas plus nécessaire :

- en cas de reprise des accès partagés entre le marché Grand Public et le marché Entreprise (dégrouper, DSLNU, FttH), ces outils fournis aux opérateurs Grand Public couvrent tous les besoins d'identification du support physique des opérateurs du marché Entreprise.*
- cependant, dans le contexte Entreprise les opérateurs tendent à reconstruire les accès pour maîtriser la qualité de service de reprise des services qu'ils fourniront à leur nouveau client. Pour l'essentiel, l'identification des accès existants n'a pas de d'intérêt car ils ne sont pas repris.*

Dans tous les cas, les opérations de préparation de la portabilité des numéros (éligibilité, choix d'une date et programmation des options de qualité de service telles que le rendez-vous d'appel et le retour-arrière) sont menées en parallèle de la construction de nouveaux accès ou de la reprise d'accès existants.

Concernant la connaissance des NDI et SDA des groupements, les opérateurs Entreprise du protocole inter-opérateurs de portabilité des numéros fixes disposent d'une information exhaustive du NDI et des SDA de chaque groupement dont ils demandent la fiabilisation via une commande portabilité Entreprise.

Les opérateurs Grand Public n'ont pas accès à cette option de commande Entreprise mais disposent de toute l'information nécessaire via les obligations d'information à l'abonné entreprise définies en 2013 (décision 2013-0830). Ainsi, les clients d'Orange sont pleinement informés des NDI et des listes de SDA de leurs installations : via la facture (NDI) et/ou l'espace client (NDI et SDA).

L'alimentation de la description de groupements dans le SIAN est donc à la fois redondante avec les obligations d'information au client déjà existantes depuis 2013, les outils d'éligibilité des opérateurs d'accès et les outils inter-opérateurs de fiabilisation déjà mis en place. Elle ne se justifie pas.

I. La transformation des processus de portabilité des numéros fixes des Entreprises

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 ?

Une transformation profonde du processus de portabilité des numéros fixes Entreprise est introduite en 3.2 par la mention suivante :

« le nouveau dispositif, qui prévoit la fourniture systématique d'un RIO pour les numéros entreprises, aura pour conséquence une réduction de la phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné ».

Ainsi, l'Article 4 du présent projet de décision supprime les dispositions de la décision 2013-0830 qui encadraient l'absence du RIO fixe Entreprise dans les processus inter-opérateurs de commande de portabilité des numéros fixes Entreprises (cf. Article 3 de la décision 2013-0830).

L'Autorité précise son objectif de réduction de la phase d'échanges entre opérateurs :

3.1.6 Process inter-opérateurs : il apparaît dorénavant pertinent que les délais inter-opérateurs concernant le traitement des demandes de portabilité, ainsi que les niveaux d'information fournis par les opérateurs fixes et mobiles, soient les mêmes. Il apparaît notamment pertinent de généraliser le délai qui impose à l'opérateur donneur qui a reçu une demande de conservation du numéro avec RIO de confirmer l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.

et

3.2 Ainsi, l'Autorité estime dorénavant pertinent que, lors d'une conservation du numéro fixe sur le marché entreprises, l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les mêmes délais que pour une conservation d'un numéro fixe sur le marché résidentiel.

Et justifie sa volonté d'alignement de tous les délais de traitement des portabilités des numéros fixes, mobiles et SVA ainsi :

3.1.6 Par ailleurs, les processus inter-opérateurs, que ce soit pour les numéros fixes, mobiles ou spéciaux, doivent être les plus proches possibles notamment en termes de délais de traitement afin de simplifier la compréhension des délais afférents aux mécanismes de conservation des numéros.

Nos commentaires à la Question 1 s'articulent autour de trois constats :

1. Le contexte d'une portabilité mono-ND Grand Public et celui d'une portabilité multi-ND Entreprise ne sont pas comparables. L'intégration du RIO dans les commandes inter-opérateurs multi-ND Entreprise ne peut pas simplifier ou écourter la phase d'éligibilité.
2. Le besoin d'un alignement des délais d'éligibilité des commandes multi-ND Entreprise sur les commandes mono-ND Grand Public n'est pas établi. La réduction des délais met à risque la bonne exécution de la portabilité fixe Entreprise.
3. L'obligation d'intégration du RIO fixe aux processus de génération et de traitement des commandes de portabilités Entreprises est une évolution technique de grande ampleur

1- Le contexte d'une portabilité mono-ND Grand Public et celui d'une portabilité multi-ND Entreprise ne sont pas comparables. L'intégration du RIO dans les commandes inter-opérateurs multi-ND Entreprise ne peut pas simplifier ou écourter la phase d'éligibilité.

L'Arcep justifie l'intégration du RIO aux commandes inter-opérateurs de portabilité Entreprises en constatant *« l'efficacité du processus de portabilité sur le marché résidentiel et sur le marché des « petits professionnels » pour les numéros fixes ainsi que pour l'ensemble des numéros mobiles, grâce à la mise à disposition du RIO »*.

Pourtant, la décision 2013-0830 de juin 2013 précisait dans quel contexte le RIO fixe Grand Public a été mis en œuvre : *« La mise en place du RIO fixe sur le marché grand public est un moyen permettant à l'opérateur donneur d'authentifier, de façon automatisée et efficace, des demandes de conservation du numéro fixe dont le traitement est déjà largement automatisé. »*

Le RIO fixe Grand Public n'a pas été un facteur d'automatisation des opérations techniques de portage.

Jusqu'en 2013 et l'introduction du RIO fixe dans les commandes de portabilité Grand Public, l'éligibilité de la commande s'appuie sur une vérification du nom de famille. Or, les noms peuvent être communément partagés entre plusieurs personnes : ce processus était à la fois lourd et générateur d'erreurs, voire d'abus de portabilité.

L'introduction d'un code d'identification unique par client fourni par son opérateur résout cette difficulté d'identification unique des clients Grands Public. Il s'inspire du processus de portabilité mono-ND mobile qui intègre un RIO mobile aux commandes de portabilité mobile depuis 2007.

L'opérateur réserve la diffusion du RIO à son client utilisateur d'un numéro. Dans ces conditions, présenter un RIO Grand Public dans la commande de portabilité établie par un opérateur tiers garantit à l'opérateur donneur que le client est à l'initiative de la portabilité. Cette clé d'identification du client est le RIO, qui le prémunit contre les erreurs et les abus de portabilité.

L'automatisation de l'authentification du demandeur Grand Public est permise par le RIO.

En revanche, le RIO n'est pas utilisé pour réaliser les opérations de portage. Comme indiqué par l'Autorité, les processus techniques de traitement de la portabilité mono-ND du numéro fixe étaient déjà automatisés.

Sur le marché des entreprises, le contrôle d'authentification du demandeur est mis en œuvre en amont des processus inter-opérateurs que l'Autorité veut réformer.

La portabilité abusive d'une flotte de numéros fixes requiert la falsification de l'ensemble des documents requis par l'opérateur preneur à la signature d'un contrat Entreprise : extrait de KBIS, délégations de signatures par exemple.

Le contrôle d'authentification de la demande de portabilité par l'opérateur preneur est un processus éprouvé sur le marché Entreprise. Nous constatons d'ailleurs l'absence de tentative d'abus de portage des numéros fixes des entreprises, dont sur le marché Pro/PME (deux tentatives l'an dernier, aucune en 2021 à date).

Une intégration du RIO dans les commandes inter-opérateurs Entreprises ayant pour objectif d'ajouter un contrôle d'authentification de la demande de portabilité complexifiera le processus sans plus-value de fond. Une éventuelle réforme des processus de conservation des numéros fixes des entreprises devrait se concentrer sur des problèmes constatés.

Le RIO fixe Entreprise ne peut pas simplifier les analyses d'éligibilité nécessaires pour garantir la bonne exécution de la commande de portabilité

Les offres aux entreprises sont le plus souvent personnalisées, de même que leurs projets de conservation des numéros lors d'un changement d'opérateur.

L'éligibilité de la demande de portabilité des numéros fixes des Entreprises est un processus inter-opérateurs de vérification de l'exactitude de l'installation à porter et de définition des processus SI à engager pour garantir la bonne exécution de la portabilité de cette installation.

Sa gestion réclame une succession d'échanges entre opérateurs (preneur, donneur et attributaire) via une succession de commandes déclenchant des activités de contrôles, des études et des échanges de tout ordre.

Typiquement la demande de portabilité peut porter sur plusieurs sites mais la commande doit porter sur un seul site. La portabilité peut concerner plusieurs groupements de ce site mais chaque commande est soit totale pour tous les groupements qu'elle concerne, soit partielle pour tous les groupements qu'elle concerne.

Les échanges entre les opérateurs clarifient progressivement quelles instructions standardisées par le protocole inter-opérateurs seront données aux chaînes techniques et commerciales des opérateurs afin d'offrir les meilleures garanties de bonne exécution du portage de l'installation.

Ces échanges tendent vers un objectif clair : réussir la bascule entre une installation initiale et une nouvelle installation.

Le RIO du numéro ne peut pas faciliter ces échanges : il ne garantit pas l'exactitude d'une adresse, il ne garantit pas l'exactitude d'une liste de numéros, il ne garantit pas que des numéros sont exploités par le même client, il ne garantit pas que des numéros sont exploités à la même adresse, il n'indique pas qui est l'attributaire du numéro, etc.

Ainsi, vérifier l'exactitude d'une installation Entreprise à porter vers un autre opérateur signifie :

1. Identifier le marché de détail de l'opérateur donneur qui exploite le numéro à porter

- Il s'agit du marché GP en cas d'un numéro à porter sortant qui est exploité dans le cadre d'une offre Grand Public ou dans le cadre d'une offre « petit pro assimilée GP » du marché Grand Public de l'opérateur donneur (les offres petits pros du marché Grand Public ont les mêmes caractéristiques que les offres Grand Public et sont donc limitées à deux numéros) ;
- ou il s'agit du marché Entreprise en cas de portabilité de numéros affectés dans le cadre d'une offre Entreprise.

Identifier clairement le marché de détail qui gère l'offre du/des numéros à porter est nécessaire pour qualifier quelle est la chaîne technique et commerciale pertinente pour effectuer les opérations de résiliation des services du numéro porté et, le cas échéant, le réaménagement de l'offre résiduelle non portée.

Lorsqu'une commande de portabilité de type Entreprise inclut un numéro géré par le marché de détail Grand Public, l'opérateur donneur émet un rejet RIO_OBLIG pour signifier que la portabilité doit être réalisée via une commande Grand Public mono-ND avec RIO.

C'est à la fois une exigence pratique d'exécution de la portabilité par la chaîne SI du donneur qui sera adéquate mais aussi une question de respect de la réglementation (cf. commentaire de la question 6).

Cette vérification est faite par l'opérateur donneur sur la base des numéros de désignation inscrits dans la commande portabilité Entreprise.

Intégrer le code RIO associé à ce ND dans la commande portabilité n'est d'aucune utilité pour réaliser cette vérification. Il ne serait pas utilisé pour cette activité de contrôle.

2. Identifier l'établissement client qui va faire l'objet des opérations de portage :

Il s'agit de vérifier la cohérence entre la commande de portabilité et les données du SI technique et du SI commercial du donneur en ce qui concerne le SIRET, le nom de l'établissement et l'adresse où est exploitée l'installation à porter (où elle était installée dans les SI techniques et commerciaux du donneur en cas de portabilité avec déménagement). Cette vérification garantit à la fois une authentification forte de la localisation de l'installation du client à porter et la cohérence des actions à mener sur le SI technique et le SI commercial du donneur pour exécuter la portabilité.

Le libellé du code utilisé en cas d'incohérence significative sur ces champs est PBM_TIT. Le RIO ne peut pas faciliter le contrôle de l'exactitude des champs SIRET, adresse et raison sociale de la commande.

Intégrer le code RIO associé à ce ND dans la commande portabilité n'est d'aucune utilité pour réaliser cette vérification. Il ne serait pas utilisé pour cette activité de contrôle.

3. S'assurer que la liste des numéros de la commande multi-ND Entreprise correspond à la nature de la portabilité demandée

- Note : les opérateurs Entreprises disposent d'une option de commande de portabilité Entreprise leur permettant d'obtenir par l'opérateur donneur la liste des numéros des groupements du client : cette opération s'appelle la fiabilisation. Cette notion est revue dans notre commentaire sur la proposition d'extension des obligations d'alimentation du SIAN.

Par exemple, en cas de portabilité totale, les numéros de la commande de portabilité doivent correspondre à tous les numéros du SI technique pour mettre en œuvre une résiliation totale. Les activités de contrôle incluent la vérification que tous les numéros de la commande appartiennent à l'installation de cet établissement à cette adresse (ne pas résilier des numéros d'autres installations).

Intégrer le code RIO dans la commande portabilité n'est d'aucune utilité pour réaliser ces vérifications. Il ne serait pas utilisé pour cette activité de contrôle.

4. Mener toutes une série d'autres activités de contrôle de la commande de portabilité

Par exemple :

- Les numéros à porter sont-ils portables ?
 - autre commande en cours
 - numéro résilié depuis plus de 40 jours (numéro gelé ou restitué)
 - numéro technique non affecté au client dans son contrat
- La liste des séquences de SDA dépasse-t-elle la taille max des champs ?

Intégrer le code RIO dans la commande de portabilité n'est d'aucune utilité pour réaliser ces vérifications. Il ne serait pas utilisé pour ces activités de contrôle.

Le restant des rejets de commandes est réparti selon une vingtaine de motifs résultant d'analyses qui ne seraient pas facilitées par le RIO des numéros fixes entreprises.

De notre analyse, la présence du RIO dans les commandes de portabilité ne simplifiera pas les contrôles de l'exactitude des commandes de portabilité fixe Entreprise multi-ND et de leur cohérence avec le SI des opérateurs donneurs.

Le RIO ne peut pas faciliter les processus de validation de la date de portabilité et la mise en œuvre des options de qualité de service accrue de la portabilité fixe entreprise multi-ND.

Sur le marché Entreprise, la portabilité des offres multi-numéros doit suivre un **processus personnalisé**. La validation de la date souhaitée (et report de date possible) dépend d'efforts de coordination entre les acteurs concernés :

- Coordination entre les opérateurs preneurs, donneurs et attributaires
- modulée, selon la demande d'options par l'opérateur preneur
 - de fiabilisation de l'installation,
 - d'appel entre opérateur preneur et opérateur donneur,
 - de retour arrière possible dans les deux heures si l'installation cible n'est pas correctement mise en œuvre,
- et la coordination éventuelle avec les intégrateurs en charge d'opérer les équipements de téléphonie (PBX).

La présence ou absence du RIO sur la commande de portabilité ne simplifie pas ces besoins de coordination.

Avec ou sans RIO, l'ensemble des tâches décrites antérieurement ne pourraient pas être pleinement automatisées étant donné la complexité des offres clients fixe Entreprises, leurs besoins d'accompagnement et leur exigence en matière de qualité de service, ainsi que la coordination nécessaires entre les acteurs de la portabilité.

2- Le besoin d'un alignement des délais d'éligibilité, et donc de portage, des commandes multi-ND Entreprise sur les commandes mono-ND Grand Public n'est pas établi. La réduction des délais met à risque la bonne exécution de la portabilité fixe Entreprise.

Le projet de décision est ambigu sur les délais de portabilité des numéros fixes Entreprise.

En 3.1.6, l'Autorité indique que l'éligibilité avec accord sur la date doit intervenir à réception de commande plus un jour au maximum (J+1)

Il apparaît notamment pertinent de généraliser le délai qui impose à l'opérateur donneur qui a reçu une demande de conservation du numéro avec RIO de confirmer l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi.

L'Article 10 du projet de décision indique que « l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur dans les meilleurs délais. Cette confirmation est transmise d'ici le lendemain dans 80 % des cas, et au plus tard le surlendemain ». La confirmation de la date de portabilité des commandes avec date doit donc intervenir à J+2 quel que soit le marché.

Enfin, le texte du projet de décision devient contradictoire lorsqu'il prévoit

- en Article 10 que *Le portage effectif du numéro intervient après l'obtention par l'opérateur receveur de la confirmation d'éligibilité de la demande de portage, dans un délai maximum d'un jour ouvrable, conformément à l'article D. 406-18 du CPCE, sous réserve que l'abonné n'ait pas expressément demandé une mise en œuvre du portage à une date ultérieure.*
 - ⇒ L'Article 10 généralise les portabilités en 3 jours à réception de la commande : 2 jours pour confirmer l'éligibilité et un jour pour porter.
- et en Article 8 que *Dans tous les cas, sauf demande expresse de l'abonné, le portage intervient dans un délai maximum de trois jours ouvrables sur le marché grand public et sept jours ouvrables sur le marché des entreprises, sous réserve de la disponibilité de l'accès.*
 - ⇒ L'article 8 du projet de décision reconduit le délai réglementaire pour les portabilités fixes du marché des Entreprise que la décision 2013-0830 précisait de la façon suivante :

Marché	Délai maximal d'échange d'informations entre opérateurs pour contrôler l'éligibilité de la demande (1)	Délai maximal de mise en œuvre du portage (2)	Délai maximal global = (1) + (2)
Grand public	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable	3 jours ouvrables
Entreprise	6 jours ouvrables	1 jour ouvrable	7 jours ouvrables

Si l'Autorité envisage une éligibilité des commandes Entreprise en deux jours, la portabilité Entreprise doit pouvoir intervenir à réception de l'éligibilité plus un jour conformément à l'article D. 406-18 du CPCE. Nous souhaitons une rédaction claire de l'exigence de l'ARCEP sur le délai d'éligibilité.

L'Autorité doit prendre en compte que le délai de livraison des offres Entreprises est de plusieurs semaines : les échanges entre opérateurs pour planifier les opérations de portabilité se font en parallèle des activités de reprise ou de construction des accès, et ne représentent pas un délai additionnel.

L'équilibre actuel semble pertinent :

- les délais de portabilité des numéros en passage de frontière sont déjà de trois jours, à l'égal du délai de portage des commandes de portabilités Grand Public avec RIO qui sont utilisées dans ce cas (deux jours d'éligibilité et un jour de portage);
- pour les offres entreprises d'entrée de marché, un délai d'éligibilité de 6 jours permet une portabilité en 7 jours, tout à fait compatible avec l'envoi d'une box, un rendez-vous d'installation d'une PTO ou tout autre mécanisme de mise en œuvre des installations multi-ND.
- Pour les autres segments Entreprises, la portabilité s'effectue sur la base d'une date à convenir qui prend en compte le délai de livraisons de la nouvelle offre. Le délai d'éligibilité doit permettre de mettre en œuvre une portabilité avec la qualité de service exigée sur ces segments de marché.

Pour rappel, pour les sites sensibles (hôpitaux, préfectures, etc.) comme le marché Entreprise dans son ensemble, l'excellence de l'exécution des opérations de reprise des installations est cruciale. Les questions suivantes se posent :

- A quelle demande des abonnés Entreprise cet objectif d'une éligibilité en deux jours et une portabilité en trois jours répond-il ?
- Dans quels cas pratiques est-il utile et faisable sans risque pour le client Entreprise d'atteindre les objectifs de délais souhaités par l'Autorité ? S'agit-il d'accélérer les portabilités de numéros isolés sans reprise ni construction d'accès ?
- Est-il question d'introduire plusieurs délais d'éligibilité des commandes inter-opérateurs de portabilité des numéros fixes Entreprise selon le type d'installation à porter ou le type de commandes ? S'agit-il d'introduire une éligibilité intermédiaire ?
- Est-il question de supprimer les options de qualité de service accrue des commandes de portabilité qui concourent à leur bonne exécution (la fiabilisation par exemple) ?

Ce qui nous paraît clair : l'intégration du RIO dans les commandes de portabilité multi-ND Entreprise ne va en aucune façon diminuer la complexité et les délais d'échanges entre opérateurs ni constituer un déclencheur d'automatisation de tâches que le RIO n'améliore pas et qui, si elles ne sont pas déjà automatisées, nécessitent d'être pilotées pour garantir la qualité de service attendue par les entreprises.

Le besoin et la faisabilité d'un tel niveau d'exigence doivent être clairement établis au préalable à une décision : ce n'est pas le cas.

3- L'obligation d'intégration du RIO fixe aux processus de génération et de traitement des commandes de portabilités Entreprises est une évolution technique de grande ampleur

En premier lieu, la génération des mandats de portabilité devra être revue. En effet, à la différence des numéros de SDA, les RIO ne se suivent pas. La présentation des numéros sous forme de tranches devra être abandonnée et remplacée par des listes de numéros égrainés les uns à la suite des autres par dizaines, centaines, milliers.

De même, les protocoles inter-opérateurs qui établissent le format des commandes de portabilité multi-ND Entreprise et le traitement des cas de gestion devront être revus :

- le format des commandes devra s'adapter à une commande multi-ND qui liste les numéros un à un pour associer chaque RIO. A date, l'installation est décrite dans les champs de la commande par séquences de SDA. L'ajout du RIO changera la taille des champs (limitée en nombre de caractères) ;
- Les interfaces techniques entre chaque opérateur et les plateformes APNF devront être adaptées à ces nouveaux formats ;
- un nouveau contrôle sur la correspondance ND/RIO devra être mis en œuvre par chaque opérateur donneur ;
- ce nouveau contrôle s'ajoutera aux contrôles d'exactitude de la commande déjà en place. Chaque opérateur devra étudier au cas par cas les routines d'analyse existantes pour établir si ces routines doivent être modifiées pour réaliser des requêtes numéro par numéro ou si les numéros doivent être ré-agrégés en séquences de SDA ;
- Il faudra peut-être réviser les contrôles un à un pour déterminer quels sont les cas de gestion simples qui peuvent autoriser un passe-droit à la demande de RIO. Il s'agira d'éviter que des incohérences détectées entre les SI techniques et les SI commerciaux n'obligent le client final à se retourner vers son interlocuteur commercial pour actualiser l'espace client et obtenir des RIO ;
- les interfaces SI entre chaque unité de détail s'occupant de clients Entreprise et la plateforme centralisée de l'opérateur qui est connectée à l'APNF devront être revues pour s'adapter à ce changement de format des commandes multi ND Entreprise.
- Il faudra aussi étudier les impacts sur la résiliation des offres portées (numéro par numéro vs. séquences de SDA).

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

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

L'ARCEP indique :

3.2 Au regard des conséquences que pourraient entraîner une modification des processus actuellement en vigueur pour la portabilité des accès RTC, alors même que le parc est en forte décroissance et que l'arrêt de commercialisation de nouveaux accès est déjà effectif, ce qui ne permettra pas aux opérateurs de recouvrer entièrement le coût desdites évolutions, l'Arcep considère que les dispositions précisées dans cette partie ne s'appliquent pas, par dérogation, aux accès sur support RTC.

4.4 Afin de faciliter la portabilité des numéros dans un contexte d'arrêt du réseau RTC, dans la mesure où les groupements d'accès tels qu'ils existent actuellement sur le réseau RTC ne sont pas répliqués sur les réseaux IP, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, l'Autorité considère également que les opérateurs receveurs doivent demander aux entreprises souhaitant porter des numéros qui font partie d'un groupement si celles-ci souhaitent, d'une part, la déconstruction du groupement et, d'autre part, la migration uniquement de la tête de ligne. Dans ce dernier cas, l'entreprise perdrait l'ensemble des numéros SDA qui seraient rattachés à cette ligne.

Il est noté à raison que l'arrêt de la commercialisation de nouveaux accès et la décroissance du parc RTC justifient d'évaluer la nécessité d'une évolution des obligations réglementaires relatives à la portabilité des accès RTC au regard de leurs coûts.

Toutefois, dissocier les processus de portabilité selon la technologie d'accès représente une complexité additionnelle, dans les processus inter-opérateurs et nos processus internes. Nous craignons aussi que cette différenciation trouble la compréhension de ces processus, dont celle des clients Entreprises.

En ce qui concerne la portabilité des groupements RTC, la pratique actuelle d'Orange est :

- sur le marché Po/PME, lorsque l'opérateur preneur effectue une reprise de l'accès physique, la portabilité partielle incluant le numéro de support vaut résiliation de l'installation RTC. Dans ce second cas, l'abonné Pro/PME gère son abonnement IP et son offre de services VoIP éventuelle chez Orange dans le cadre de ses relations contractuelles.
- sur le marché Entreprise d'OBS, pour lequel l'opérateur preneur construit un nouveau support, la portabilité partielle incluant le numéro de support d'Orange vaut réaménagement de l'installation résiduelle RTC que l'abonné Entreprise gère dans le cadre de ses relations contractuelles avec OBS.

Synthèse de la Question 2

Nous sommes opposés à toute exception qui serait faite aux processus de portabilité s'agissant des accès RTC, dont la gestion des groupements RTC qui doit être traitée dans le cadre de la gestion standardisée des portabilités partielles ou totales des commandes de portabilités fixes des Entreprises.

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

Au paragraphe 4.1, L'Autorité estime raisonnable que, *sous certaines conditions spécifiques, un numéro de téléphone utilisé dans le cadre d'une offre sur le marché entreprise puisse être porté plus facilement vers une offre du marché résidentiel. Dans ce cadre, l'Autorité lancera un groupe de travail, sous son égide, regroupant l'ensemble des opérateurs de téléphonie fixe et mobile, qui aura pour objectif d'aboutir à des conditions et à une solution commune pour résoudre ces difficultés de passage de frontières entre les marchés entreprises et résidentiels.*

Orange est favorable à la mise en place de ce groupe de travail.

Une douleur qui pourra être abordée dans le groupe de travail, et peut être résolue, porte sur la bonne information de l'opérateur preneur en ce qui concerne le marché de l'offre que le client souhaite abandonner (marché GP et assimilé GP ou marché Entreprise).

En cas de bonne information sur ce point, l'opérateur preneur pourra réaliser la commande de portabilité qui correspond à la situation :

- une commande Entreprise en cas de portabilité d'un numéro d'une offre mono-ligne entreprise chez l'opérateur donneur vers une de ses propres offres gérée par son marché Entreprise ;
- une commande de portabilité Grand Public mono-ND avec RIO en cas de passage de frontière.

D'autres difficultés effectivement observées pourront être abordées d'un point de vue concret.

Synthèse de la Question 6

En première analyse, le groupe de travail proposé par l'Autorité nous semble potentiellement plus prometteur et concret que la proposition d'intégration du RIO dans les commandes inter-opérateurs Entreprises.

II. L'extension du SIAN aux numéros affectés aux Entreprises

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 ?

et

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 ?

4.4 L'Autorité estime que les opérateurs receveurs devraient être en mesure de savoir, dès la demande de la portabilité, si le numéro devant faire l'objet d'une migration est inclus dans un groupement de lignes. L'Autorité préconise en ce sens de faire figurer cette indication dans le système d'identification de l'accès, dit « SIAN »

6.3 L'Autorité estime pertinent, afin d'accroître la concurrence sur le marché entreprises, d'étendre dorénavant l'obligation de mettre à disposition des autres opérateurs un service d'identification de l'accès à l'entièreté des numéros fixes affectés à des utilisateurs finals, qu'ils soient résidentiels ou professionnels.

Article 18. Service d'identification de l'accès au numéro

Les opérateurs fixes qui proposent des offres accessibles aux abonnés couplées à la fourniture d'un accès physique support mettent à disposition des opérateurs tiers un service d'identification de cet accès.

Ce service consiste en la transmission en temps réel de l'identifiant de l'accès ainsi que d'autres informations complémentaires permettant d'identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation et le nom de l'abonné) sur la base de la fourniture par l'opérateur requérant du numéro fixe et du RIO de l'abonné.

Un opérateur fixe peut déléguer, sous sa responsabilité, à un opérateur tiers la fourniture de ce service d'identification de l'accès au numéro.

1- Le SIAN n'est pas communément utilisé par les opérateurs pour identifier les accès du marché Grand Public. Orange opérateur d'accès fournit l'identification de l'accès.

Dans un contexte Grand Public, les opérateurs identifient si le numéro à porter indiqué par le client final est un ND support de l'accès cuivre (NDS) ou un numéro de désignation de l'installation (NDI) ou encore les deux sans avoir besoin de se raccorder au SIAN.

En effet Orange, met à la disposition des opérateurs un outil d'éligibilité, qui indiquera à l'opérateur preneur quelle est la liste des ND référençant les paires de cuivre à une adresse donnée avec les noms des clients finals raccordés sur ces paires de cuivre et les compléments d'adresse (étage, N° porte, Logo, bâtiment etc..).

Il peut alors s'assurer de la portabilité du NDI dans l'outil d'éligibilité en regardant l'adresse concernée. Si l'outil d'éligibilité lui présente le NDI indiqué par le client à son adresse, ce NDI est aussi le NDS. Si l'outil lui présente un autre numéro à l'adresse alors l'opérateur aura identifié le NDS référençant la paire de cuivre pour le client final à l'adresse concernée.

En cas de support FttH, l'outil d'éligibilité d'Orange indique les références du chemin qu'emprunte la fibre : le PM et la PTO à l'adresse par exemple.

Le bilan de l'obligation de l'alimentation du SIAN par les opérateurs Grand Public est le suivant : un seul opérateur fait usage du service en demande d'informations.

Dans le contexte Grand Public, l'obligation d'alimentation du SIAN n'a pas prouvé son utilité.

2- Le contexte d'identification des accès des entreprises qui sont communs avec les accès du marché Grand Public est le même que précédemment. Cependant, le plus souvent possible, les opérateurs Entreprises évitent la reprise du support d'accès existant et reconstruisent un support.

Le contexte du marché Entreprise est le même que décrit précédemment pour les accès cuivre et FttH partagés par le monde Entreprise et le monde Grand Public (accès dégroupés ou DSLNU pour les supports cuivre).

Il est toutefois très différent pour les accès physiques dédiés au monde Entreprise.

En effet, les opérateurs ne reprennent pratiquement jamais les supports Entreprise existants et préfèrent la construction d'un nouveau support. L'éligibilité de la commande de portabilité Entreprise est réalisée bien en amont de la construction de l'accès par l'opérateur preneur et une date de portage des numéros est déterminée qui prend en compte la livraison du support.

De plus la reprise de supports destinés aux entreprises comme des C2E ou CELAN n'existe pas aujourd'hui comme on l'entend sur les accès Grand Public (dégroupage, DSLNU..) : il n'existe pas de notion d'écrasement d'un opérateur par un autre de ces accès.

Les accès Numéris sont un autre cas particulier où un nouveau support sera construit en parallèle car les équipements actifs installés chez le client final empêchent la reprise du support en l'état.

Plus généralement, la sensibilité à la continuité de l'activité et les services associés au monde Entreprise font que la reprise d'un client se fait par la construction d'un nouveau support. La portabilité de l'installation du client Entreprise est organisée en parallèle de la construction de cet accès via le processus de commandes inter-opérateurs de portabilité des numéros fixes des Entreprises.

L'intérêt d'identifier le support de NDI est très limité ou inexistant car il ne sera pas repris en tant que tel.

Ainsi, les efforts nécessaires à l'extension du SIAN aux offres entreprises seront très probablement réalisés en pure perte.

3- L'opérateur preneur dispose déjà de toute l'information nécessaire pour distinguer les NDI et les SDA.

Les opérateurs du marché des Entreprises qui mettent en œuvre les commandes de portabilité Entreprise du protocole inter-opérateurs ont la possibilité de demander la fiabilisation d'un groupement à l'opérateur donneur.

Il suffit pour cela d'adresser à l'opérateur donneur, dont Orange, une commande de portabilité sur n'importe quel numéro d'un groupement, NDI ou SDA, avec option de fiabilisation. En cas de commande multi-ND, la fiabilisation de chaque groupement du client Entreprise concerné par un numéro de la commande de portabilité sera effectuée. Elle consiste à fournir à l'opérateur demandeur la liste de tous les ND du/des groupements considérés du point de vue des SI du donneur, le NDI et toutes les SDA de ce groupement. Elle permet à l'opérateur preneur de connaître les numéros des groupements, NDI et SDA, sans équivoque et en parfaite cohérence avec la chaîne SI de l'opérateur donneur.

Pour les opérateurs qui n'ont pas accès aux commandes inter-opérateurs de portabilité Entreprise (opérateurs de la famille Grand Public), le simple questionnaire client suffit à porter les lignes effectivement utilisées via des commandes de portabilité Grand Public avec RIO en passage de frontière.

- Au §5.5 l'Autorité énonce la difficulté de principe suivante : *« une part importante des abonnés aux offres fixe regroupant un service d'accès à internet, de téléphonie fixe et de télévision par internet n'utilise pas le service téléphonique proposé dans le cadre de ces offres. Dès lors, ces utilisateurs ne connaissent pas le numéro de téléphone qui leur est affecté, rendant plus complexe la portabilité en simple guichet de leur numéro fixe, »*
- En pratique, les clients qui ne connaissent pas leur numéro ne souhaitent pas le porter. Les clients du marché Pro et PME maîtrisent parfaitement quelles sont les lignes effectivement utilisées. Le questionnaire de la connaissance des SDA n'a de sens pratique que pour les installations plus importantes. La fiabilisation répond à cette attente.

L'opérateur preneur peut toutefois compter sur des moyens plus systématiques. En effet, les NDI et numéros têtes de groupement de toutes les offres des clients Entreprise d'Orange sont identifiés sur les factures et dans l'espace client. Cette information est donc déjà largement disponible aux opérateurs Entreprises comme aux opérateurs Grand Public.

Enfin, en conformité avec la décision 2013-0830, les Clients Entreprise d'Orange Business Services disposent aujourd'hui, sur demande, de la liste complète de leurs numéros SDA.

En effet, la section 4.4 du projet de consultation de juin 2021 réitère un constat déjà fait par l'Autorité dans la décision 2013-0830 : *« 1.3.3 Complexité des installations Les abonnés entreprises ont parfois des difficultés à obtenir une vision précise de l'état des numéros fixes composant leur parc, c'est-à-dire de l'ensemble des numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) associés au(x) numéro(s) d'identification de leur installation (NDI ou « tête de ligne »).*

La décision 2013-0830 mettait en place une obligation de communication à l'abonné Entreprise des informations mentionnées ci-dessus, et du RIO, systématiquement ou sur demande (cf. Article 4). Elles sont en place aujourd'hui et permettent à l'opérateur preneur de disposer du NDI et de la liste de SDA que le client veut bien lui remettre.

Ainsi, Orange Business Services permet, via l'Espace Client Entreprise, l'accès à l'application « Consulter les SDA » pour obtenir, par saisie du NDI, la liste complète des SDA associés. Les clients ont la possibilité de les télécharger au format .csv.

Synthèse des Question 8 et 17

Dans le contexte Grand Public, l'obligation d'alimentation du SIAN n'a pas prouvé son utilité. Le service n'est pratiquement pas utilisé en demande d'information parce que les outils des opérateurs d'accès, c'est le cas d'Orange, fournissent toutes les données nécessaires à identifier le support de l'accès.

Dans le contexte Entreprise, les opérateurs tendent à reconstruire les accès pour maîtriser la qualité de service de reprise des services qu'ils fourniront à leur nouveau client. L'identification des accès existant n'a pas de sens dans ce contexte. Cependant, en cas de reprise des accès partagés entre le marché Grand Public et le marché Entreprise (dégrouper, DSLNU, FttH), les outils fournis aux opérateurs Grand Public couvrent tous les besoins d'identification du support physique des opérateurs du marché Entreprise.

Les opérations de préparation de la portabilité des numéros sont menées en parallèle de la construction de nouveaux accès (cas le plus souvent rencontré sur le marché Entreprise) ou de la reprise d'accès existants.

Les opérateurs Entreprise du protocole inter-opérateurs de portabilité des numéros disposent d'une information exhaustive du NDI et des SDA de chaque groupement dont ils demandent la fiabilisation via une commande portabilité Entreprise.

Par ailleurs, en conformité avec les obligations d'information de la décision 2013, les clients d'Orange sont pleinement informés des NDI et des listes de SDA de leurs installations, via la facture (NDI) et/ou l'espace client (NDI et SDA). L'opérateur preneur Grand Public qui prépare un passage de frontière dispose, via son futur client, de toute l'information nécessaire sur la préparation de sa/ses commandes en passage frontière.

L'alimentation de la description de groupements dans le SIAN est donc à la fois redondante avec les obligations d'information au client déjà existantes depuis 2013, les outils d'éligibilité des opérateurs d'accès et les outils inter-opérateurs de fiabilisation déjà mis en place.

Cette demande d'extension du SIAN aux numéros Entreprise ne se justifie pas.

III. La généralisation du RIO aux numéros spéciaux

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 ?

L’Autorité estime raisonnable d’imposer aux opérateurs de numéros spéciaux de respecter le même processus que celui actuellement en vigueur pour les numéros mobiles et pour les numéros fixes sur les marchés résidentiel et des « petits professionnels », et notamment l’obligation d’associer un RIO unique à chaque numéro spécial long. Ce RIO devra notamment comprendre une information relative à la qualité du numéro spécial dans le champ « Q » dédié à cette information, soit en l’espèce le type de tarification¹⁴ du numéro spécial concerné par la portabilité.

....

Ainsi, l’Autorité estime dorénavant pertinent que, lors d’une conservation d’un numéro spécial, l’opérateur donneur confirme l’éligibilité et l’éventuelle date convenue de conservation du numéro à l’opérateur receveur dans les mêmes délais que pour une conservation d’un numéro fixe sur le marché résidentiel.

1- Le processus de portabilité en place ne peut pas constituer un frein à la fluidité du marché

L’Autorité constate que « le nombre de portabilités de numéros spéciaux est très faible en comparaison avec le nombre total de numéros actifs dans cette catégorie. Ainsi, en 2020, seuls 10 185 numéros spéciaux ont été portés ».

Elle considère « qu’une amélioration des processus actuels de conservation des numéros spéciaux serait de nature à améliorer la situation concurrentielle sur ces marchés, et notamment sur le segment de marché de la collecte pour compte de tiers, comme cela a pu l’être pour les autres marchés ayant bénéficié de la fourniture obligatoire d’un RIO. »

Nous constatons au contraire l’efficacité des processus actuels de portabilité des numéros SVA:

- A l’instar de ce que nous décrivions pour la portabilité Entreprise, nous ne constatons aucun cas d’abus de portabilité.
- Nous ne constatons pas de rejet de portabilité, aucun dépassement de délai par rapport au délai réglementaire de portabilité effective des solutions Entreprises en sept jours.
- Par ailleurs, l’accompagnement de nos équipes sur ce marché spécifique permet de ne pas constater de coupure de service au moment de la bascule (en lieu et place d’un délai réglementaire de coupure maximum de 4 heures).

Un process sans abus de portabilité, sans rejet de commande et sans dépassement d’un délai de sept jours et sans coupure de service lors d’un changement d’opérateur peut-il être un frein à la fluidité du marché des numéros SVA ou de la collecte pour compte de tiers ?

L’ARCEP relève d’ailleurs que la problématique est beaucoup plus profonde et sans rapport avec la présence ou l’absence du RIO dans les commandes de portabilité de numéros SVA ou d’une

réduction des délais de portabilité de sept à trois jours. Elle fait le constat que *« certains opérateurs refuseraient de telles demandes, en invoquant des impossibilités techniques liées à leurs systèmes d'information ou bien le fait qu'aucune réglementation ne leur impose de faire droit à de telles demandes provenant d'utilisateurs finals. »*

Il n'apparaît pas utile et proportionné d'imposer un délai de d'éligibilité en deux jours qui bouleverserait les processus de portabilité SVA en place, alors qu'ils sont totalement adaptés et fonctionnels.

2- L'intégration du RIO dans les commandes SVA est plus facile à mettre en œuvre mais pas plus justifiée que pour les commandes de portabilité multi-ND Entreprise

Le processus inter-opérateurs de commandes de portabilité des numéros SVA est un sous ensemble des processus inter-opérateurs de portabilité multi-ND Entreprise.

C'est cependant un processus isolé qui traite de la commande de numéros eux-mêmes isolés (sans notion de groupement). L'introduction du RIO dans ce processus de commande est alors sans doute plus simple à mettre en œuvre, mais il ne se justifie pas plus

- les opérations de vérification du parc à porter (en moyenne 20 numéros SVA portés par commande) et que chaque numéro du parc est bien affecté à un seul et même client seront réalisées sans plus-value du RIO ;
- les actions éventuelles de coordination inter-opérateurs ne seront pas facilitées par l'intégration du RIO : option de retour arrière en moins de deux heures, gestion des reports de date, gestion des demandes exceptionnelles d'horaire de portage en limite des horaires ouverts, corrections d'erreurs dans les commandes ;

Cette réforme ne se justifie pas non plus en regard des volumes de portabilités à traiter que nous observons (par exemple par comparaison aux volumes de commandes des autres marchés).

La faiblesse des volumes, environ 60 commandes multi-ND SVA, ne justifie pas de modifier un process déjà efficace.

3- La fourniture d'un RIO aux éditeurs de service pour les numéros SVA n'ajoute pas de plus-value à ce marché.

Comme indiqué antérieurement, nous ne constatons pas d'abus de portabilité.

Par ailleurs, les éditeurs de services exploitent des numéros longs SVA en 08 mais aussi des numéros géographiques pour leurs clients call centers et des numéros polyvalents en 09 dits « numéros Cristal ».

Ces deux dernières catégories de numéros sont éligibles aux obligations de fourniture du RIO depuis 2013 : nous n'avons constaté aucune demande de RIO en 2021, ni les années précédentes.

Enfin, la notion de passage de frontière vers une offre Grand Public n'a pas lieu d'être.

Synthèse de la Question 3

L'Autorité ne présente aucune justification claire et évidente de la nécessité d'imposer le RIO dans les processus de portabilité des numéros SVA, voire de fournir un RIO (l'ajout du champ Q selon la tarification n'aurait d'ailleurs aucune portée pratique dans le cadre de la portabilité du numéro SVA entre éditeurs de services).

Nous n'en voyons pas et les processus en place ne peuvent être vus comme freinant la fluidité du marché.

De plus, étant donné le faible volume de commandes de portabilités, la réforme de ces processus ne permettra pas aux opérateurs de recouvrer entièrement le coût de ces évolutions.

Comme pour les commandes de portabilité des numéros fixes Entreprise, nous sommes très défavorables à l'introduction du RIO dans les processus de gestion des commandes de portabilité de numéros SVA.

PARTIE 2 : La diffusion du RIO mobile sur ligne inactive et l'abandon de l'exception au guichet unique pour la portabilité des numéros mobiles

Dans cette partie, nous commenterons les questions qui se rapportent aux évolutions majeures

- I. l'accessibilité du Rio mobile sur ligne inactive (questions 14)*
- II. la condition d'éligibilité de la portabilité mobile sur ligne inactive (Article 4)*

Synthèse

En conformité à la décision 2012-0576, la portabilité des numéros mobile se réalise exclusivement sur ligne active. Ce fonctionnement induit une exception au principe de guichet unique lorsque la ligne est résiliée pour réactiver la ligne.

Or, cette exception est essentielle pour garantir les meilleures conditions de sécurité de communication du RIO mobile en général.

Dans un contexte où le numéro mobile est la clé d'usages impliquant des transactions financières, le vol du RIO mobile est un complément essentiel à l'objectif principal des fraudeurs qui est le piratage des comptes bancaires. En cas de succès, ces fraudes portent des conséquences particulièrement douloureuses pour l'abonné.

Les parcours d'authentification du demandeur du RIO mobile les plus forts exigent que la ligne mobile soit active. Les modes de diffusion du RIO sans reconnaissance de la ligne, par envoi du RIO vers des coordonnées de confiance, ouvrent la voie à des modes opératoires de piratage plus simples et plus industrialisables.

Nous pensons que les modalités d'informations du RIO doivent être uniformisées de façon à permettre à l'opérateur d'offrir le niveau d'authentification de la demande de RIO adapté au risque spécifique de vol du RIO mobile.

De plus, l'absence de besoin de portabilité sur ligne inactive est constaté par l'ensemble des entités commerciales GP, Pro/PME et Entreprise. Aujourd'hui un client Grand Public, a fortiori un client Entreprise, ne reste pas quelques minutes sans son téléphone et sans être accessible par ses contacts. Le besoin hypothétique d'un guichet unique jusqu'à 40 jours après la résiliation de la ligne mobile doit être considéré en rapport au risque tout à fait réel d'augmentation des cas de fraude.

Il nous paraît essentiel que l'Autorité définisse un cadre réglementaire garant du droit de l'abonné à porter ses numéros de lignes mobiles résiliées depuis moins de 40 jours et garant des conditions adéquates de sécurité de la communication du RIO mobile de l'ensemble des lignes.

Pour garantir un parcours d'authentification fort lors des demandes de RIO mobile, il est essentiel de maintenir une condition d'éligibilité de la commande de portabilité mobile sur ligne active.

I. L'accessibilité du RIO mobile sur ligne inactive

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

Au paragraphe 3..1.3, l'Autorité *« prend acte de cette généralisation et estime nécessaire d'uniformiser sur tous les territoires d'analyse de la présente décision les modes de récupération du RIO. »*

Elle *« estime ainsi raisonnable que, pour le marché résidentiel et des « petits professionnels », les opérateurs mobiles soient dorénavant tenus de respecter les mêmes dispositions que celles applicables aux opérateurs fixes pour leurs abonnés grand public et « petits professionnels » et donc, in fine, de proposer deux SVI distincts qui soient accessibles dans les mêmes conditions que celles applicables pour la fourniture du RIO pour une ligne fixe.*

.... l'Autorité considère également raisonnable que les opérateurs disposent de deux serveurs SMS de type USSD distincts. Le premier sera accessible par le biais du numéro court #3179#, déjà en place dans la zone Antilles-Guyane, et le second sera accessible par un numéro à tarification gratuite spécifique à chaque opérateur. »

Enfin, elle recommande au paragraphe 5.5 *« de faire figurer, pour leurs clients résidentiels, le numéro de téléphone et le RIO associé sur la facture de l'abonné ou, dans le cas où un abonnement internet est inclus dans l'offre utilisée par l'utilisateur final, sur l'espace client accessible à cet abonné. »*

L'uniformisation souhaitée par l'Autorité doit effectivement être l'occasion de faire le point sur les modalités d'information des RIO fixes et mobiles sur le marché Grand Public. Voici nos analyses et notre proposition.

1- Les conditions de sécurité de la mise à disposition du RIO, en particulier mobile

Nous avons deux points d'inquiétudes fortes en termes de sécurité de la diffusion du RIO : la mise à disposition du RIO sur les factures d'une part et d'autre part la forte probabilité d'une dégradation du niveau de sécurité des conditions d'information du RIO mobile en cas de mise en œuvre de modalités d'information sur le RIO mobile n'offrant pas la possibilité de définir des parcours d'authentification forts.

Nous ne sommes pas favorables à la mise à disposition du RIO sur les factures en général, dont des services exclusivement vocaux qui sont le plus souvent des services fixes en particulier

- ces services sont souvent utilisés par des personnes âgées. Ce public est fréquemment la cible de démarchages abusifs. La présence du RIO sur la facture présente un risque élevé de multiplier les portabilités qui se révéleront abusives en dépit de la présence du RIO dans la commande inter-opérateurs.

- nous constatons que ce public fait le plus souvent appel à des proches pour mettre en œuvre les projets de changement d'opérateurs avec conservation du numéro. Ces proches déclenchent la portabilité sans avoir besoin que le RIO soit inscrit sur la facture.
- la facture de téléphone demeure un justificatif de domicile. En matière de protection contre la portabilité abusive comme en matière de protection des données personnelles, il ne serait pas raisonnable d'inscrire le RIO sur les factures.

En second lieu, **nous souhaitons souligner que le souci de sécurité du RIO mobile doit être prioritaire.**

En effet, le vol d'un numéro mobile peut permettre à un fraudeur de réaliser des transactions financières, en particulier par le biais de l'envoi de codes de confirmation par SMS par les applications mobiles : achats, jeux d'argent, virements bancaires. Par exemple, en métropole, nous avons été confrontés en juin 2021 à une portabilité sortante abusive (après phishing du RIO) ayant entraîné une fraude de 70 000 euros.

Ce risque n'existe pas en cas de vol de RIO fixe dont la portée se limite généralement à un abus de portabilité du service fixe. Typiquement, la fourniture du RIO fixe via un SVI sur numéro long peut être en adéquation avec le niveau de sécurité nécessaire au RIO fixe, moins critique que celui du RIO mobile. C'est le cas en particulier si les coordonnées de confiance ne peuvent être actualisées que via un appel au service client en cas de ligne résiliée pour s'assurer de l'identité de l'appelant.

La mise en œuvre de conditions de sécurisation spécifiques aux process d'information du RIO mobile doit aller au-delà de ce niveau d'authentification.

Nous favorisons pour cela la fourniture du RIO mobile sur ligne active, par la reconnaissance de la ligne appelante (3179 ou #3179# dans les Caraïbes).

Ainsi, en métropole, nous avons défini un parcours client de demande de RIO mobile sur l'espace client garantissant que c'est le titulaire du service mobile qui l'effectue. Pour cela, la demande de RIO des lignes mobiles actives sur l'espace client est soumise à une étape préalable de validation d'un code envoyé par SMS sur la ligne du demandeur.

Dans ce cas, une violation de l'espace client n'est pas suffisante pour qu'un tiers s'empare du RIO et porte abusivement le numéro mobile d'un abonné d'Orange. Le fraudeur doit aussi dérober physiquement le téléphone du client ou le tromper de bout en bout par hameçonnage (phishing, phénomène contre lequel nous prévenons nos clients).

Etablir ce dialogue entre la modalité de diffusion du RIO et le client via son terminal permet de disposer d'un niveau d'authentification de la demande équivalent aux modalités utilisant la reconnaissance de la ligne.

Les modalités de diffusion du RIO mobile qui n'établiraient pas ce lien direct avec le client sur sa ligne mobile dégraderaient le niveau d'authentification du demandeur et augmenteraient le risque de fraude.

Nous constatons qu'en mettant en œuvre ces parcours adaptés au besoin spécifique de lutter contre le risque de fraude lié au vol de RIO mobile, les volumes de portabilités mobiles abusives sont faibles. De janvier à juillet 2021, nous comptons 440 réclamations pour abus de portabilité (via du phishing) à comparer à près de 1,4 millions de portabilités sortantes sur l'ensemble de l'année 2020.

Nous souhaitons que le cadre réglementaire nous donne les moyens de lutter contre la fraude. Pour cela, il doit nous aider à favoriser les modalités d'accès au RIO mobile qui offrent le niveau d'authentification de la demande le plus élevé. Le niveau requis repose sur le fait que la ligne mobile est active. A défaut de cela, les fraudeurs multiplieront les tentatives de piratage des bases contenant des coordonnées téléphoniques et des coordonnées de confiance qui sont communément partagées (associations sportives, etc.) et les tentatives de piratage des boîtes mails.

Ces menaces sont celles auxquelles les SVI ou serveurs USSD sans reconnaissance de la ligne appelante seront soumis. Le risque d'augmentation des cas de fraude nous apparaît très élevé si ces modalités de mise à disposition du RIO mobile venaient à être mises en œuvre.

2- Analyse fonctionnelle

- La mise à disposition du RIO via un SVI en 3179 et la mise à disposition du RIO via un serveur interactif USSD #3179# répondent à la même finalité. Ces modalités établissent toutes deux une reconnaissance de la ligne effectuant la demande et les deux types de serveurs sont encadrés par les mêmes obligations réglementaires de qualité de service (cf. USSD dans les Antilles et SVI en métropole ou océan indien).
- Les modalités de mise à disposition du RIO sur l'espace client, via des SVI ou serveurs USSD sans reconnaissance de la ligne répondent aux mêmes besoins
 - d'information des abonnés mobiles en situation de roaming, des abonnés fixes ou mobiles malentendants et des abonnés ayant résilié leur service
 - de gratuité
- La mise à disposition du RIO par courrier en 2 jours sur simple demande au service client, dont celui des lignes résiliées depuis moins de 40 jours, offre une solution complémentaire raisonnable. Le service client est accessible aux clients Grand Public d'Orange malentendants en Langue des Signes Française et en Langue Parlée Complétée, en métropole comme dans les territoires d'outre-mer.

Nous ne trouvons pas de justification au déploiement systématique de modalités de fourniture du RIO redondantes entre elles, par exemple : 3179 en SVI et en USSD, espace client et SVI numéro long.

3- Notre proposition de modalités uniformisées fixe et mobile

Dans le cadre d'une volonté d'uniformisation des modalités d'information des RIOs fixes et mobiles Grand Public en métropole et dans les territoires d'outre-mer par l'Autorité, l'obligation réglementaire qui nous semble rationnelle doit être constituée de

- o la mise à disposition du RIO sur ligne active via un SVI 3179 ou via un serveur USSD #3179#
- o la mise à disposition du RIO sur l'espace client jusqu'à 40 jours après résiliation ou via un serveur vocal interactif gratuit sur numéro long ou via un serveur interactif USSD gratuit sur numéro laissé à l'appréciation de chaque opérateur ou sur la facture
- o la mise à disposition du RIO par courrier en 2 jours sur simple demande au service client, dont celui des lignes résiliées depuis moins de 40 jours.

Cette proposition s'appuie sur des solutions éprouvées sur tous les marchés, comprises par les clients. Elle rationalise les moyens de mise à disposition du RIO. Elle garantit un très haut niveau de diffusion du RIO qui ne serait pas amélioré par le développement et l'empilement de toutes les modalités d'information du RIO.

Elle prend en compte la sécurisation du RIO mobile, qui doit absolument être priorisée.

Notre proposition prend aussi en compte le fait que les numéros fixes et mobiles sont territorialisés : ils ne peuvent pas être portés d'un territoire à l'autre.

L'uniformisation des pratiques ne doit pas les hiérarchiser ni bouleverser les usages en place territoire par territoire : par exemple il ne serait pas plus légitime d'imposer le remplacement des serveurs de RIO mobile USSD #3179# pratiqués dans les Caraïbes par des SVI 3179 aux seules fins d'uniformisation que d'obliger à les mettre en œuvre tous les deux, alors que la solution USSD fonctionne et n'a pas fait l'objet de sollicitation ou besoin de clients.

Nous souhaitons par ailleurs simplifier notre communication en matière de mise à disposition de l'information vers nos clients fixes et mobiles, celle-ci ne serait pas lisible si l'ARCEP maintenait son projet d'empilement de solutions.

Enfin, notre proposition définit un socle minimal réglementaire qui ne limite pas la prise d'initiative des opérateurs. Ces derniers pourront à loisir mettre en œuvre des modalités additionnelles d'information du RIO fixe ou mobile.

Dans ce cas, en ce qui concerne Orange, nous serons très attentifs à la sécurisation des parcours de diffusion du RIO mobile.

Synthèse de la Question 14

Dans un contexte où le numéro mobile est la clé d'usages impliquant des transactions financières, le vol du RIO mobile est un complément essentiel à l'objectif principal des fraudeurs qui est le piratage des comptes bancaires. En cas de succès, ces fraudes portent des conséquences particulièrement douloureuses pour l'abonné.

Les parcours d'authentification du demandeur du RIO mobile les plus forts exigent que la ligne mobile soit active. Les modes de diffusion du RIO sans reconnaissance de la ligne, par envoi du RIO vers des coordonnés de confiance, ouvrent la voie à des modes opératoire de piratage plus simples et plus industrialisables.

Nous pensons que les modalités d'informations du RIO doivent être uniformisées de façon à permettre à l'opérateur d'offrir le niveau d'authentification de la demande de RIO adapté au risque spécifique de vol du RIO mobile.

Enfin, l'absence de besoin de portabilité sur ligne inactive est constaté par l'ensemble des entités commerciales GP, Pro/PME et Entreprise. Aujourd'hui un client Grand Public, a fortiori un client Entreprise, ne reste pas quelques minutes sans son téléphone et sans être accessible par ses contacts.

II. La condition d'éligibilité de la portabilité mobile sur ligne inactive

Article 4 - L'opérateur donneur ne peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné que dans les cas suivants :

– lorsque le numéro est inactif depuis plus de quarante jours calendaires : le numéro objet de la demande doit être actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci ;

Suite à la transposition du code européen de communications électroniques, qui généralise le droit à la conservation du numéro un mois après résiliation, nous convenons qu'il est effectivement plus simple d'aligner la quarantaine du numéro fixe et la quarantaine du numéro mobile sur un droit uniformisé de conservation du numéro de 40 jours après résiliation.

Dans la continuité des paragraphes antérieurs de cette réponse, il s'agira d'adapter les processus en métropole et en outre-mer pour fournir le RIO mobile jusqu'à 40 jours après résiliation

- via l'espace client ou via un serveur vocal interactif gratuit sur numéro long ou via un serveur interactif USSD gratuit sur numéro laissé à l'appréciation de chaque opérateur ou sur la facture
- via la mise à disposition du RIO par courrier en 2 jours sur simple demande au service client

En revanche, nous considérons que la disposition de l'ARCEP dans l'Article 4 de son projet de décision indiquant que le donneur ne pourra pas refuser la demande de portage « *lorsque le numéro est inactif depuis plus de quarante jours calendaires : le numéro objet de la demande doit être actif chez l'opérateur donneur au moment de la demande ou avoir été actif dans les quarante jours calendaires précédant celle-ci* » n'apporterait aucun gain et entraînerait des risques de fraudes importants.

Pour les raisons évoquées plus haut en matière de sécurité du RIO mobile, nous déconseillons fortement de généraliser l'application stricto sensu du principe de guichet unique à la portabilité des numéros mobiles.

Il nous paraît essentiel que l'Autorité définisse un cadre réglementaire garant du droit de l'abonné à porter ses numéros de lignes mobiles résiliées depuis moins de 40 jours et garant des conditions appropriées de sécurité pour l'exercice de ce droit.

Pour minimiser le risque de fraudes suite à des portabilités mobiles, l'Autorité doit maintenir que « *la demande de portage doit porter sur un numéro mobile actif au jour du portage* » (Article 4 de la décision 2012-0576).

Comme indiqué précédemment, le maintien d'un parcours d'information du RIO sur ligne active est celui qui offre les meilleures garanties contre l'abus de portabilité.

Nous appelons l'ARCEP à maintenir l'exception au principe de guichet unique en cas de ligne résiliée appliquée depuis la décision 2012-0576 qui stipulait

« L'Autorité prend donc acte de l'engagement des opérateurs de réactiver la ligne de l'abonné, afin de permettre la conservation du numéro, dans la mesure où l'abonné en fait la demande auprès de son ancien opérateur, au plus tard dans un délai de ~~dix jours ouvrables~~ quarante jours suivant la résiliation. Cette possibilité offerte à l'abonné constitue une exception au principe de simple guichet, dans la mesure où celui-ci devra contacter son ancien opérateur pour réactiver sa ligne, puis s'adressera au nouvel opérateur pour la prise en compte de sa demande de conservation du numéro avec résiliation de l'ancien contrat le jour du portage effectif. »

Il nous semble absolument essentiel que cette exception au principe de guichet unique soit maintenue, non pas pour les raisons indiquées dans la décision de 2012, devenues obsolètes, mais pour que le cadre réglementaire priorise activement la sécurité du RIO mobile qui est un problème actuel et porteur de risques élevés en matière de fraude.

Typiquement, le parcours client pour la fourniture du RIO des lignes mobiles résiliées que nous mettons en place depuis la transposition du code européen s'effectue de la façon suivante

- Le client mobile ayant résilié sa ligne appelle le service client, Grand Public, Pro/PME ou marché Entreprises, pour effectuer une demande de RIO mobile
- Le service client s'assure de l'identité du demandeur
- Le service client met en œuvre une étape préalable de réactivation de la ligne afin que la fourniture du RIO passe par une procédure sécurisée (appel au SVI 3179 le plus souvent).

A l'occasion de ce projet de décision, nous proposons de mettre en œuvre un second parcours client, plus automatisé et sans contact avec le personnel d'Orange pour se rapprocher des conditions d'un guichet unique

- La demande du RIO mobile de la ligne mobile résiliée s'effectue sur l'espace client de l'abonné mobile sécurisé par mot de passe et/ou autre parcours de sécurisation de l'identité du demandeur,
- L'espace client automatise l'étape préalable de réactivation de la ligne,
- Le RIO est obtenu sur ligne active.

Une fois publié le maintien de l'exception au principe de guichet unique pour les lignes mobiles résiliées, un tel parcours pourrait être mis en œuvre dans un délai d'un an à partir de la publication de la décision.

Cette proposition vise à limiter l'interaction du client avec le personnel d'Orange sans abandonner l'objectif de sécurisation du RIO du client qui a quitté Orange.

Enfin nous tenons à souligner l'absence de besoin constaté par l'ensemble des entités commerciales GP, Pro/PME et Entreprise. Aujourd'hui un client Grand Public, a fortiori un client Entreprise, ne reste pas quelques minutes sans son téléphone mobile et sans être accessible par ses contacts.

La réactivation de la ligne mobile résiliée par simple appel auprès du service client Grand Public afin de changer d'opérateur en conservant son numéro est déjà autorisée : jusqu'à 10 jours après résiliation dans le cadre de la décision 2012-0576, étendu à 40 jours dans le cadre de la mise en œuvre du code européen de communications électroniques. Le volume de demandes est anecdotique.

La poursuite de l'uniformisation de l'expérience client de conservation du numéro fixe et de conservation du numéro mobile sur le marché Grand Public a du sens.

Cependant, les modalités déjà en place sont parfaitement fonctionnelles et nous observons qu'elles sont tout à fait comprises par les clients du marché Grand Public.

Les évolutions à apporter doivent donc être proportionnés à une évaluation du potentiel de gains en termes d'efficacité.

Elles doivent aussi prendre en compte le besoin absolu de prioriser les conditions de sécurité de mise à disposition du RIO mobile sur l'objectif d'harmonisation du cadre réglementaire.

Synthèse du questionnaire d'Orange sur l'Article 4

En conformité à la décision 2012-0576, la portabilité des numéros mobile se réalise exclusivement sur ligne active. Ce fonctionnement induit une exception au principe de guichet unique lorsque la ligne est résiliée pour réactiver la ligne.

Or, cette exception est essentielle pour garantir les meilleures conditions de sécurité de communication du RIO mobile en général.

Il nous paraît essentiel que l'Autorité définisse un cadre réglementaire garant du droit de l'abonné à porter ses numéros de lignes mobiles résiliées depuis moins de 40 jours et garant des conditions adéquates de sécurité de la communication du RIO mobile de l'ensemble des lignes.

Pour garantir un parcours d'authentification fort lors des demandes de RIO mobile, il est essentiel de maintenir une condition d'éligibilité de la commande de portabilité mobile sur ligne active.

PARTIE 3 : Les autres évolutions souhaitées par l'Autorité

Dans cette partie, nous commenterons les autres évolutions et questions posées par l'Autorité traitant de(s)

- I. Parcours clients*
- II. Reporting ARCEP*
- III. Création de base centralisée dans les territoires ultra-marins*
- IV. Relations inter-opérateurs*
- V. Autres causes d'inéligibilité et portabilité des numéros de longueur étendue*

Synthèse

L'Autorité demande un certain nombre d'évolutions qui doivent être planifiées une fois la décision publiée. Nous proposons que l'Autorité fixe un délai uniforme raisonnable de 18 mois à partir de la publication de la décision pour les évolutions concernées par cette Partie III au regard des développements nécessaires à ces évolutions.

Il s'agit en particulier de l'adaptation des messages lors d'une demande de RIO et en cours de portabilité et de la production des reporting ARCEP qui, concernant le reporting sur les rejets de portabilité, nécessitera une labellisation des indicateurs au sein d'un groupe de travail inter-opérateur ad hoc.

En outre-mer, nous confirmons à l'Autorité que les systèmes en place pour assurer la portabilité des numéros mobiles sont efficaces et supportent les obligations des opérateurs.

Sur le marché de l'IoT, la fluidité du marché s'appuie sur la reprise des services sans portabilité du numéro. En effet, le système historique de portabilité des numéros interpersonnels exige le changement de SIM et vise la continuité d'utilisation du numéro mobile, alors que le marché M2M vise l'absence de changement de SIM et le remplacement des numéros.

Nous engageons l'Autorité à favoriser la reprise des services M2M sur eSIM qui répond plus efficacement à l'objectif de fluidité du marché M2M que l'extension du système de portabilité des numéros aux numéros de longueur étendue via le GIE EGP.

I. Les autres évolutions et questions de l'ARCEP traitant de parcours clients

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 ?

La question 1 embarque deux évolutions traitant d'harmonisation des messages lors de la demande de RIO et de la portabilité du numéro.

La première décrite au paragraphe 3.1.4 indique qu'« *Au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE et des pratiques des opérateurs, il apparaît nécessaire d'harmoniser les dispositions pour l'ensemble des numéros, et par conséquent, de prévoir des formats de messages différents selon que les abonnés soient ou non soumis à des périodes d'engagement.* »

La seconde au paragraphe 3.1.5 présente que « *l'Arcep considère nécessaire d'harmoniser les contenus des courriers et des courriers électroniques envoyés aux abonnés résidentiels lors du traitement de leur demande de conservation des numéros, que cette demande concerne un numéro fixe ou un numéro mobile., il apparaît donc nécessaire de préciser les objets qui doivent être spécifiés lors d'échanges par courriers électroniques ou l'OADC10 lors d'échanges par SMS. Ainsi, l'Autorité préconise que les opérateurs utilisent, lors d'un envoi par courrier électronique, l'objet « Portabilité de votre numéro » et, lors d'un envoi de SMS, l'OADC « Portabilité ».*

Concernant l'uniformisation des messages en cours de portabilité, dont les en-têtes de SMS et objets des courriels envoyés au client Grand Public, nous attirons l'attention de l'Autorité sur le fait que la chaîne technique utilisée pour l'envoi des SMS n'offre pas nécessairement la possibilité de définir un changement d'OADC qui est une caractéristique d'une autre chaîne technique (offre Push SMS).

Nous proposons que l'ARCEP recommande un en-tête uniformisé pour les SMS qui sera placé en début de texte et non un changement d'OADC.

Par ailleurs, ces évolutions ne pourront être mises en œuvre à la demande, c'est-à-dire « à la date de publication de la décision ». Elles doivent être planifiées une fois la décision publiée. Nous proposons que l'Autorité fixe un délai raisonnable de 18 mois à partir de la publication de la décision.

La question 1 embarque aussi deux évolutions traitant de la mise à disposition du RIO fixe Entreprise

La première au paragraphe 3.2 *« l'Autorité estime raisonnable et proportionné, au regard des objectifs de protection des consommateurs et de concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, d'étendre le processus de fourniture de RIO à l'intégralité du marché entreprise pour les numéros fixes. »*

Le paragraphe 3.2 insiste sur l'obligation des opérateurs de services de téléphonie Entreprise d'associer un RIO à chaque numéro fixe affecté à un abonné Entreprise et de lui transmettre cette information. Ces obligations sont déjà en place depuis la décision 2013-0830 qui précise que :

- le RIO fixe doit être fourni notamment pour permettre aux abonnés Entreprises de conserver leur numéro lorsqu'ils souhaitent faire appel à une offre du marché résidentiel ;
- l'information du RIO est fournie systématiquement aux abonnés à l'abonné Entreprise du marché Pro et sur demande pour les autres entreprises (Article 3).

Depuis 2013, il n'y a pas d'ambiguïté sur ce point. Orange se conforme bien évidemment aux obligations de fourniture et d'information du RIO à ses abonnés Entreprises.

L'ARCEP constate *« la mise à disposition par certains opérateurs des codes RIO à disposition de l'ensemble de leurs clients entreprises »*. Si l'Autorité constate un défaut de mise en œuvre, elle devrait exiger la mise en conformité des opérateurs en défaut.

L'Autorité nous avait d'ailleurs indiqué être régulièrement alertée par des entreprises qui ne réussissent pas à obtenir leur RIO auprès d'autres opérateurs Entreprises et ne peuvent donc pas mener à bien leur projet de passage de frontière.

Nous avons alors répondu à l'ARCEP qu'**imposer le RIO dans les commandes de portabilité multi-ND Entreprises pour généraliser en pratique la fourniture du RIO est un remède disproportionné et inadéquat** puisque le passage de frontière s'effectue en utilisant une portabilité mono-ND avec RIO.

L'ARCEP dispose d'ores-et-déjà des moyens d'imposer la conformité aux obligations de fourniture et d'information du RIO fixe Entreprise à tous les acteurs du marché.

La seconde en *3.1.1 « Dans un souci d'harmonisation et afin de tenir compte de la pratique des opérateurs, l'Arcep considère que l'association d'un RIO à un numéro devra avoir lieu au plus tard le lendemain de l'affectation pour l'ensemble des numéros. »*

Sur le marché de nos offres fixes Pro/PME, nos abonnés Entreprises sont informés du RIO de leurs numéros dans un délai de 1 jour. C'est sur ce marché que le client Entreprise peut le plus couramment souhaiter disposer de la possibilité de modifier son installation en utilisant finalement une offre résidentielle (passage de frontière nécessitant un RIO). Nous sommes donc d'ores-et-déjà pleinement préparés à répondre à ce besoin.

En revanche, sur le marché des autres Entreprises, nos offres mettent en œuvre un délai de fourniture du RIO fixe et d'information à l'abonné Entreprise par courriel de 3 jours. Ce délai nous semble cohérent avec les délais moyens de mise en œuvre globale de nos offres entreprises pour les nouveaux clients. Nous ne constatons pas de besoin ni de demande client pour accélérer ce processus.

Par ailleurs, dans le cadre réglementaire actuel fournir le RIO Entreprise en trois jours n'est pas un obstacle à une commande de portabilité multi-ND sans RIO dès l'installation d'une offre.

Le besoin de modifier nos processus pour accélérer la fourniture du RIO sur ce marché ne semble pas prioritaire, d'autant qu'elle n'est pas triviale.

Si l'obligation réglementaire était maintenue, nous ne serions pas en mesure de la mettre en œuvre « à la publication de la présente décision ». Cette évolution devrait être intégrée en urgence à la roadmap de nos projets d'amélioration continue de nos processus avec une date cible minimale de 18 mois à partir de la publication de la décision.

En cas de maintien du cadre réglementaire actuel, qui permet la bonne exécution des demandes de portabilité multi-ND fixes Entreprises sans RIO, ce que nous réclamons tant que des études inter-opérateurs n'auront pas rendues leurs conclusions, l'Autorité pourrait maintenir une fourniture de RIO singularisée. Nous proposons que ce délai maximum de fourniture et de communication du RIO fixe Entreprise soit de 3 jours.

Synthèse de la Question 1 sur la mise à disposition du RIO fixe Entreprise

Associer un RIO aux numéros fixes affectés aux offres Entreprise est déjà une obligation. L'ARCEP dispose de tous les moyens de faire respecter cette obligation. En toute rigueur, la conformité de tous les opérateurs Entreprises sur ce point devrait être une condition préalable au lancement du groupe de travail inter-opérateurs sur le passage de frontière.

La communication du RIO au titulaire du contrat pro/PME se fait d'ores-et-déjà à J+1. L'envoi se fait par courriel en 3 jours après demande sur l'espace client pour les autres clients Entreprises.

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 ?

L'Autorité considère raisonnable que « l'application utilisée par les services over the top qui exploitent des numéros fixes, mobiles ou spéciaux, soit en mesure de détecter automatiquement les tentatives d'appels vers le 3179, ou les tentatives de messages vers le #3179#, pour afficher aussitôt le message qui devrait être envoyé par le serveur interactif. En complément, afin de faciliter les processus de portabilité, l'Autorité estime nécessaire, dans le cas où un opérateur fournissant un service over the top fondé sur la numérotation utiliserait ce mécanisme, que celui-ci mette également à la disposition des utilisateurs de son application le RIO du numéro qui leur est affecté grâce aux fonctions de l'application. »

Il nous paraît logique, juste et nécessaire que tous les services soient assujettis aux mêmes obligations réglementaires.

Cependant, la proposition de l'ARCEP n'est pas équilibrée. Elle multiplie des modalités de diffusion du RIO redondantes entre elles en Article 5 et exonère les services OTT en Article 7.

Les clients des services OTT devraient pouvoir demander leur RIO en cas de résiliation du service, de désinstallation ou de dysfonctionnement de l'application, de perte de téléphone et tous les autres motifs nécessitant une redondance rationnelle de diffusion du RIO.

Il serait plus juste, plus clair et plus équilibré que l'Article 4 concerne tous les services Grand Public, dont les services OTT Grand Public et que l'Article 5 concerne tous les services aux Entreprises, dont les services OTT Entreprises.

Dans la continuité de notre proposition en Question 4 pour rationaliser et sécuriser les modalités réglementaires de diffusion du RIO pour le Grand Public, nous proposons la solution d'uniformisation suivante en Article 4 afin d'inclure les services OTT :

- la mise à disposition du RIO sur ligne active via un SVI 3179 ou via un serveur USSD #3179# ou via notification sur une application de service sur le terminal de l'abonné
- la mise à disposition du RIO sur l'espace client jusqu'à 40 jours après résiliation ou via un serveur vocal interactif gratuit sur numéro long ou via un serveur interactif USSD gratuit sur numéro laissé à l'appréciation de chaque opérateur ou sur la facture
- la mise à disposition du RIO par courrier en 2 jours sur simple demande au service client, dont celui des lignes résiliées depuis moins de 40 jours

Par principe les offres OTT fonctionnent sur accès Internet préexistant. L'absence de fourniture de l'accès Internet par l'opérateur OTT ne peut pas constituer un obstacle à la fourniture d'un espace client à l'abonné Grand Public ou Entreprise.

Enfin, les opérateurs de services OTT à destination des entreprises ne devraient pas être placés dans l'obligation de devoir communiquer le RIO aux employés de leurs clients via l'application. Plus généralement, il est nécessaire d'intégrer les services OTT Entreprise au cadre réglementaire déterminé par l'Article 6, dont la fourniture du RIO sur l'espace client ou la mention du RIO sur la facture envoyée au gestionnaire de flotte.

Synthèse de la Question 5

Il serait plus juste, plus clair et plus équilibré que l'Article 4 concerne tous les services Grand Public, dont les services OTT Grand Public et que l'Article 5 concerne tous les services aux Entreprises, dont les services OTT pour les Entreprises.

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

4.3 Le présent projet de décision prévoit que les opérateurs « *autorisent à leurs abonnés d'effectuer des portabilités partielles des numéros fixes, mobiles ou spéciaux, dès lors que ces abonnés disposent de plus de trois numéros actifs chez l'opérateur donneur.* »

Les processus de commande de portabilité multi-ND des numéros SVA et mono-ND des numéros mobiles soutiennent déjà la mise œuvre de la portabilité d'une partie d'un portefeuille de numéros des éditeurs de service dans le cadre de la mise en œuvre du mandat de portabilité de reprise en exploitation des numéros concernés.

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

5.3 L'Autorité considère qu'il est nécessaire de conserver le délai actuellement en vigueur de quarante (40) jours calendaires et de l'appliquer ainsi, dorénavant, à l'ensemble des numéros du plan de numérotation français concernés par les présents processus de portabilité (numéros fixes, mobiles et spéciaux).

La quarantaine est déjà mise en œuvre pour les numéros SVA.

Le code européen de communications électroniques généralise le droit à la conservation du numéro un mois après résiliation. Nous convenons qu'il est effectivement plus simple d'aligner la quarantaine du numéro fixe et la quarantaine du numéro mobile sur un droit uniformisé de conservation du numéro de 40 jours après résiliation. Cf. commentaires à la Question 4.

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

5.3 L'Autorité estime pertinent de définir la date de résiliation commerciale effective du contrat par l'utilisateur final comme point de départ de la période de quarantaine du numéro, ou bien, dans le cadre d'une offre mobile prépayée uniquement, la date à laquelle l'utilisateur n'avait plus de crédit sur sa carte SIM ou la date à laquelle la recharge de crédits est arrivée à échéance

Nous proposons d'uniformiser le départ de la quarantaine à la date de résiliation de l'offre fixe, mobile ou SVA. En ce qui concerne les offres prépayées mobile d'Orange, il faut distinguer

- la fin de validité du crédit déterminée en fonction de la valeur de la recharge, qui est l'échéance d'utilisation de ce crédit pour des appels et des messages émis,

- la validité du numéro d'appel au-delà de la validité du crédit, dont l'échéance correspond à la date effective de résiliation de l'offre prépayée. Le client prépayé peut recevoir des appels jusqu'à cette échéance qu'il peut prolonger selon le montant des recharges de crédit effectuées.

Nous proposons d'uniformiser le départ de la quarantaine à la date de résiliation de l'offre. La date de résiliation d'une offre prépayée est déterminée par le client lorsqu'il choisit de ne pas recharger son compte à échéance de la validité de son numéro d'appel. C'est la date de début de quarantaine des numéros prépayés.

II. Les demandes de reporting de l'ARCEP

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

5.2 Ainsi, l'Autorité considère qu'il est raisonnable que les opérateurs traitent, en l'espace de huit jours calendaires, 99 % des demandes de portabilité qui ont été rejetées

Nous souhaitons que l'ARCEP précise sa demande de reporting sur les commandes de portabilités rejetées en distinguant clairement

- lorsque la demande porte sur le rôle de donneur ou de preneur. Ainsi, le reporting du donneur peut indiquer le nombre de rejets et les motifs de rejet. Il ne pourra pas indiquer en combien de temps l'opérateur preneur a informé son client
- ce que l'Autorité entend par « les portabilités rejetées traitées dans les huit jours ». Par exemple une commande rejetée nécessite la réinjection d'une commande corrigée par l'opérateur preneur pour réaliser la portabilité. Comment l'opérateur donneur peut-il garantir que cela sera réalisé dans les 8 jours calendaires ?

Synthèse de la Question 10

Il serait nécessaire de labelliser la liste des indicateurs dans le cadre d'un groupe de travail inter-opérateurs ad hoc mis en œuvre par l'ARCEP ou l'APNF.

Nous proposons que l'Autorité fixe un délai raisonnable de 18 mois à partir de la publication de la décision pour mettre en œuvre ce nouveau reporting.

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

Le paragraphe 5.4 rappelle que dans « *ses décisions no 2012-0576 et n° 2013-0830 susmentionnées, l'Autorité avait précisé certaines situations qui pouvaient être considérées comme des cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la conservation des numéros fixes et mobiles, et pouvant donner lieu à indemnisation auprès des opérateurs. L'Autorité précise que, dans la mesure où dorénavant les mêmes règles s'appliquent aux numéros fixes, mobiles ou spéciaux s'agissant de la portabilité des numéros, ces dispositions rappelées ci-avant sont désormais également applicables aux numéros spéciaux.* »

Nous n'avons pas de remarques sur l'Article 13.

III. La question de l'ARCEP sur la création d'une base centralisée dans les territoires ultra-marins

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 ?

Dans son paragraphe 6.1 du projet de décision, « *L'Arcep recommande que les opérateurs aient recours, de manière directe ou indirecte, aux prestations fournies par chacune de ces entités communes, dès lors que celles-ci sont conformes aux obligations résultant du code des postes et des communications électroniques et des décisions prises pour son application.* »

1. Zone Antilles-Guyane

Pour mémoire, les opérateurs de la zone Antilles –Guyane, réunis au sein d'un Groupement de Portabilité des numéros Mobile Antilles-Guyane (GPMAG), ont négocié et signé en 2005 un Protocole de portabilité, établissant les règles de fonctionnement dans le respect des décisions réglementaires ; ce protocole a été amendé afin d'être pleinement en conformité avec la décision n°2012-0576 lors de la mise en œuvre des modalités de la PNM version 3.

A ce titre, des choix techniques ont été retenus par le GPMAG afin de répondre aux spécificités de cette zone et des opérateurs de réseaux mobiles y opérant ; en particulier :

- la portabilité du numéro s'effectue au sein d'un même département ;
- les bases de données sont gérées individuellement par chaque opérateur du GPMAG. Chaque opérateur possède donc sa propre base de numéros portés (régulièrement synchronisée) ;
- le routage des appels et des messages est :
 - direct pour le trafic intra GPMAG ;
 - indirect pour le trafic en provenance d'un opérateur hors GPMAG avec une facturation en cascade.

Contrairement à la métropole, les opérateurs de la zone Antilles-Guyane n'ont pas fait le choix de retenir une solution de plateforme commune de portabilité comme celle du GIE-EGP, notamment au regard du faible nombre de numéros portés, de la complexité et des coûts associés à une telle plateforme. Ainsi, chaque opérateur possède sa propre base de portabilité et son système d'information relatif à la PNM.

Ce mécanisme de routage direct partiel mis en place dès le lancement de la portabilité en 2006 fonctionne parfaitement sur la zone Antilles-Guyane, l'ensemble des opérateurs du GPMAG garantissant l'acheminement des appels ou messages de manière efficace.

En particulier, l'analyse des quelques problématiques d'acheminement de SMS A2P remontées à l'Autorité par des agrégateurs SMS a révélé qu'il s'agissait de problèmes de souscription aux offres de SMS push des opérateurs, sans lien avec le routage indirect de ces messages.

Il n'y a pas non plus de problématique de facturation inter opérateurs.

Néanmoins, afin de répondre aux sollicitations de l'Etat dans le cadre du service rendu par Aerope, Orange Caraïbe a été désigné en tant qu'« opérateur relais », agissant pour le compte du GPMAG, afin de consolider puis transmettre au GIE EGP une base de données centralisée pour la zone Antilles-Guyane. Ce service est opérationnel depuis 2013 et répond parfaitement aux besoins des services de l'Etat.

En 2020, le GPMAG a mandaté Orange Caraïbe afin d'étudier l'extension de l'utilisation de cette base centralisée pour les besoins de routage direct des SMS AP (routage actuellement indirect). Ce projet actuellement en cours devrait être opérationnel d'ici 2022.

La base de portabilité mobile centralisée déjà existante pour la zone Antilles -Guyane pourra donc être utilisée à moyen terme pour le routage des appels et messages.

Par ailleurs, les opérateurs mobiles de la zone Antilles-Guyane continueront à procéder aux échanges de données pour les besoins de l'exécution de leurs obligations réglementaires en matière de portabilité des numéros.

2. Zone Réunion-Mayotte (Océan Indien)

Les opérateurs du Groupe portabilité Réunion-Mayotte disposent d'une solution de gestion de la portabilité mobile sur le territoire tout-à-fait fonctionnelle et éprouvée. Elle nous permet de nous conformer aux obligations réglementaires et est parfaitement à même d'incorporer les nouveaux entrants sans délai.

Nous estimons que la mise en place d'un autre système n'est pas nécessaire et générerait des investissements disproportionnés.

Synthèse de la Question 16

Les systèmes en place pour assurer la portabilité des numéros mobiles sur les territoires d'outre-mer sont efficaces et supportent les obligations des opérateurs.

IV. Les autres évolutions de l'ARCEP traitant de relations-inter-opérateurs

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

6.2.2 L'Autorité estime nécessaire que les prestations de préfixage et de reroutage mentionnées supra ne soient facturées qu'à l'opérateur de départ de ces appels.

Nous sommes favorables à la règle de refacturation des prestations de préfixage et de reroutage à l'opérateur de départ.

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

6.4 Ce guichet unique offre la possibilité aux nouveaux opérateurs de téléphonie fixe d'obtenir rapidement l'ensemble des coordonnées nécessaires des opérateurs, afin qu'ils soient en mesure de respecter leurs obligations en matière de portabilité des numéros fixes L'Arcep estime ainsi raisonnable d'étendre l'obligation de mise à disposition d'un guichet unique pour le traitement des demandes de portage à l'ensemble des opérateurs mobiles et de numéros spéciaux.

Il ne nous semble pas pertinent d'imposer un format d'organisation unique pour tous les opérateurs.

En ce qui concerne Orange; nous estimons pertinent de maintenir notre organisation en place avec un guichet unique d'accès aux acteurs de la portabilité mobile d'un côté, un guichet unique d'accès aux acteurs de la portabilité fixe et un guichet unique d'accès aux acteurs SVA enfin.

L'ARCEP peut publier les moyens d'accès à ces guichets uniques par univers mobile, fixe et SVA.

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 ?

Cette question n'a pu être étudiée dans le délai qui nous a été imparti.

V. Autres causes d'inéligibilité et portabilité des numéros de longueur étendue

1. Autres causes d'inéligibilité

L'Autorité déterminait dans ses décisions précédentes

III.2.4. Le contrôle de la demande par l'opérateur donneur

- La validation de l'éligibilité

En dehors des causes d'inéligibilité listées au point III.1.3 de la présente décision, l'opérateur donneur peut être amené à refuser une demande dans quelques cas très particuliers, après accord avec l'opérateur receveur, notamment lorsque la demande concerne :

- un numéro technique utilisé en interne au réseau de l'opérateur ; celui-ci n'est en général pas connu de l'abonné et ne lui est pas contractuellement « affecté » ;*
- un numéro concerné par une procédure judiciaire en vue d'une résiliation ou d'une suspension ;*
- un numéro concerné par une suspension à la suite de la demande de l'autorité judiciaire ou d'une autorité réglementaire ;*
- un numéro lié à un abonnement temporaire : il s'agit d'un numéro affecté à l'abonné pour quelques heures ; par exemple dans le cadre d'un service de téléconférence, un numéro peut être « affecté » à divers abonnés pendant l'usage du service sur une période déterminée.*

....

une incapacité technique : la demande de conservation du numéro fixe doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de l'opérateur. Par exemple, il n'est pas possible de conserver des numéros non géographiques (numéros commençant par 09) sur le réseau téléphonique commuté (RTC). Les opérateurs sont invités à valider ces cas particuliers auprès de l'Autorité, qui considère que ceux-ci ne peuvent être que transitoires

Ces éléments précisent des situations que les opérateurs peuvent rencontrer.

2. Portabilité des numéros de longueur étendue

Le système de portabilité mobile historique est fondé sur le changement de SIM du terminal client pour réaliser la reprise de la connectivité et sur le besoin du client final de conserver son numéro pour être joint par ses correspondants.

Aucun de ces deux piliers de la conservation du numéro mobile interpersonnel ne caractérise les besoins de changement d'opérateur des clients Entreprise M2M, au contraire.

Le changement d'opérateur sur ce marché exige l'absence de changement de SIM, parfois techniquement impossible lorsque la SIM est soudée à l'objet connecté et le plus souvent trop coûteux puisqu'il exige un déplacement sur le lieu d'installation de l'objet connecté.

Avec la massification des objets connectés sur eSIM, la fluidité du marché s'organise autour de la gestion à distance de la reprise de la connectivité et des services. Le client déclenche une reprise de ses services de communications IoT sans nécessairement connaître les numéros mobiles de longueur étendue. Il reprend un service. Il n'effectue pas une portabilité des numéros.

Schématiquement, cette reprise des services par le nouvel opérateur s'effectue ainsi :

- le chargement d'un nouveau profil d'eSIM est réalisé via la connectivité de l'opérateur cédant
- la reprise de la connectivité par le nouvel opérateur est réalisée via le changement de profil eSIM. L'opérateur affecte un nouvel MSISDN et un nouvel IMSI par numéro mobile. Ce MSISDN est issu d'une séquence de MSISDN à 15 digits qui couvre l'ensemble des besoins actuel et futur du client dont le nouvel opérateur est attributaire.
- le nouvel opérateur fournit au client un portail de gestion de sa flotte d'objets connectés sans lui affecter nécessairement les nouveaux MSISDN dans son contrat. D'autres clés d'identification des objets sont aussi utilisées, UCCID par exemple.
- les services sont provisionnés par le nouvel opérateur dans le cadre de sa prestation de service : data et/ou voix et/ou SMA. La question des obligations de routage de l'opérateur attributaire ne se pose pas puisque les numéros ne sont pas portés.

Nous constatons que c'est la modalité qui s'impose pour le changement d'opérateur de ces services (industrie automobile par exemple).

Elle demeure pertinente aussi en cas de flottes internationales utilisant des numéros attribués par l'Autorité dans le cadre de l'extraterritorialité des numéros de longueur étendue.