



Réponse de Odigo à la consultation Publique ARCEP

**« Modalités d'application de la conservation des numéros
fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée »**

Septembre 2021



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 ?

Odigo ne voit aucun bénéfice à la généralisation de l'utilisation du RIO pour toutes les entreprises et au pense au contraire qu'elle serait de nature à fortement complexifier les opérations de conservation de numéros. Ceci est d'autant plus vrai qu'Odigo n'adresse que le marché des grandes entreprises et n'est pas confrontée aux problématiques des petits professionnels.

Odigo a cependant été sollicitée, dans de rares cas de portabilités sortantes, pour obtenir des RIO, qui ont été fournis systématiquement. L'obligation, pour les opérateurs d'entreprises, de communiquer un RIO sur demande en cas de portabilité sortante nous paraîtrait ainsi une mesure peu impactante souhaitable.

Dans le cas de l'entreprise, il y a généralement une tête de ligne avec de nombreux numéros associés. Dans la plupart des cas, les opérations de conservation de numéros s'effectuent par site, pour tout ou partie des numéros avec des commandes gérées en mode liste par tranches de numéros et non pas par numéro. La généralisation du RIO pour tous les numéros entreprises paraît incompatible avec le mode liste.

Il est important de préciser que ces opérations ne sont pas ou très peu automatisées et nécessitent systématiquement des interventions humaines pilotées par un chef de projet.

Odigo s'inquiète également de l'impact de la généralisation du RIO sur les demandes fiabilisation. Celles-ci s'effectuent sur la tête de ligne et permettent d'obtenir de la part de l'opérateur cédant l'ensemble des numéros associés. Les demandes de fiabilisation sont fréquemment suivies par des annulations et de nouvelles commandes avec des cas complexes de conservations de numéros partielles ou multi-attributaires. La fourniture de l'ensemble des RIO paraît incompatible en l'état avec ce process de fiabilisation.

Concernant les modalités de traitement des demandes de portabilité, Odigo considère qu'un alignement de la portabilité entreprise sur la portabilité grand public remettrait en cause l'ensemble des process actuellement en place et qu'il est indispensable de tenir compte de la spécificité de ce marché.

Les opérations de portabilité réalisées par Odigo restent relativement peu nombreuses et sont validées manuellement, ce qui n'est pas compatible avec les délais de la portabilité grand public. Une automatisation de ces validations paraît disproportionnée au vu des bénéfices attendus. De



plus, la confirmation de l'éligibilité dans de tels délais n'est pas possible quand une demande de fiabilisation est nécessaire.

Au-delà de la faisabilité, Odigo considère qu'il ne serait non seulement pas utile mais même contreproductif de devoir confirmer l'éligibilité et la date de portabilité dans délais aussi courts alors que le délai moyen d'une portabilité entreprise est de l'ordre de 6 semaines. Ces portabilités, qui pour beaucoup sont multisites, nécessitent des changements d'accès mais aussi la mise en place de solutions de téléphonie qui nécessitent plusieurs semaines de travaux.

Ainsi, la généralisation du RIO pour toutes les entreprises nécessiterait une évolution majeure du protocole utilisé pour les conservations de numéros au sein du système d'information centralisé (SIC) hébergé par l'APNF.

Le protocole actuel, le « MOP M3 », n'est pas compatible avec l'introduction du RIO pour toutes les entreprises car les champs utilisés pour renseigner les numéros entreprise ne permettent pas de renseigner l'information RIO. L'introduction du RIO nécessiterait de nombreuses évolutions pour tenir compte des spécificités de l'entreprise telles que les contrôles en fonction des codes offres ou la gestion des reports /annulations / retours arrière.

Toutes ces évolutions vont induire de nombreux travaux qui, au-delà du système d'information centralisé, vont profondément impacter les systèmes d'information des opérateurs. Au vu des évolutions précédentes, Odigo estime qu'un délai minimum de 18 mois serait nécessaire.

Odigo regrette à cet effet, que ces sujets n'aient pas été préalablement instruits au sein de l'APNF comme cela avait été le cas lors des précédentes décisions.

Enfin, Odigo s'inquiète des collisions éventuelles avec les travaux de mise en œuvre du mécanisme d'authentification des numéros d'ici le mois d'octobre 2023 conformément à la LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020. La mise en œuvre de ce mécanisme pourrait effectivement nécessiter des modifications des modalités d'application relatives à la portabilité et il aurait été préférable de synchroniser les 2 chantiers.

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

Odigo n'a pas d'observations.

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 ?



Odigo considère qu'il n'est ni utile ni souhaitable de généraliser l'utilisation du RIO pour les numéros spéciaux.

Odigo n'a été confrontée qu'à de rares difficultés pour des portabilités entrantes de numéros SVA, celles-ci étant la plupart du temps dues à des chaînes longues dans le cadre de mises à disposition en cascade. Depuis l'interdiction de la mise à disposition de numéros SVA, Odigo ne rencontre quasiment plus aucune difficulté.

Odigo estime que le faible nombre de numéros SVA porté en comparaison avec le nombre de numéros actifs est essentiellement dû à une concentration du trafic sur un petit nombre de numéros. Ce sont d'ailleurs les numéros à fort trafic qui font le plus souvent l'objet de demandes de portabilité.

Comme mentionné à la question 1., la généralisation de l'utilisation du RIO pour les numéros spéciaux nécessiterait une automatisation qui générerait des coûts importants sans apporter le moindre bénéfice mais à l'inverse générerait de vraies difficultés dans la gestion opérationnelle de la portabilité.

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

Odigo n'a pas de remarques.

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 ?

Odigo n'a pas de remarques.

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

Odigo n'a pas de remarques.

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

Odigo n'a jamais été confrontée à des besoins de portabilité partielle de numéros SVA.

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 ?

Odigo n'a pas d'observations.



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

Odigo est favorable à la mesure proposée par l'Autorité.

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

Odigo n'a pas de remarques.

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

Odigo est favorable à l'extension du gel technique de 40 jours pour les numéros spéciaux.

Convaincue de la pertinence de ce mécanisme de quarantaine, Odigo l'avait d'ailleurs implémenté pour les numéros spéciaux en même temps que pour les autres numéros fixes.

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

Odigo est favorable à la proposition de l'Autorité.

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

Odigo n'a pas de remarques.

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

Odigo n'a pas de remarques.

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

Odigo ne comprend ni la problématique soulevée par l'Autorité ni le remède proposé.

Lorsqu'Odigo reçoit des appels à destination de numéros portés dont elle est attributaire, Odigo reroute systématiquement le trafic à l'opérateur exploitant, directement ou à travers un opérateur de transit. Le surcoût lié à la prestation de préfixage et de reroutage est



systématiquement facturé à l'opérateur qui lui a remis le trafic à savoir, soit l'opérateur de départ, soit un opérateur de transit.

Dans la cas ou le trafic est acheminé par un opérateur de transit, Odigo ne serait pas en mesure de facturer l'opérateur de départ de ces appels du fait de l'absence de relation contractuelle avec ce dernier. Seul l'opérateur de transit peut être facturé de ce surcoût, charge à lui de le refacturer à l'opérateur de départ.

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 ?

Odigo est favorable à la création d'une base centralisée dans les territoires ultramarins.

Odigo, qui fournit également des services SMS A2P à ses clients entreprises, est régulièrement confrontée à des problématiques d'acheminement de SMS dans les territoires ultramarins. Dans la grande majorité des cas, la cause de l'échec est due à un mauvais acheminement des SMS à l'issue d'une opération de portabilité. A noter que cette problématique n'existe pas en métropole.

Odigo souhaite la mise en place de cette base centralisée dans les meilleurs délais sachant que l'on peut supposer que la base exploitée par l'entité commune GIE EGP pour les numéros mobiles métropolitains pourrait être étendue aux numéros mobiles ultramarins sans évolution majeure.

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 ?

Odigo n'a pas d'observations à apporter.

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

Odigo partage l'intérêt d'une extension du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs pour les opérateurs mobiles et de numéros spéciaux.

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 ?



Odigo est favorable à la mise en place d'un tel processus. On pourrait imaginer un process manuel via l'APNF à qui l'opérateur receveur pourrait transmettre, en plus de la preuve que l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire, la preuve que son client est bien l'utilisateur du ou des numéros à porter, par exemple une facture.