

Consultation Publique Arcep

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

DIGITAL VIRGO

1_ Rappel du contexte	2
2_ Réponse à la consultation publique Arcep	3

1_ Rappel du contexte

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

Les principales propositions à cette consultation concernent la conservation des numéros fixes, mobiles et SVA répondant aux trois objectifs suivants :

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

2_ Réponse à la consultation publique Arcep

2.1_ Etendre l'utilisation du RIO à l'ensemble des numéros

Rappel de la consultation : « 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. Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II et au 1° du III, la présente décision prévoit que les opérateurs :

- associent un RIO à chaque numéro de téléphone fixe actif, qu'il soit sur le segment grand public ou entreprises ;
- mettent à disposition de leurs abonnés fixes, qu'ils soient grand public ou entreprises, les informations, et notamment le RIO, nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe dans les mêmes conditions que la mise à disposition de ces informations pour un numéro mobile. »

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 ?

Réponse 1: Dans l'ensemble, le RIO pour tous numéros fixes, mobiles ou SVA permettrait de fluidifier et faciliter les portabilités.

Cependant :

- Le RIO pourrait ne pas être obligatoire à la création du numéro mais généré automatiquement à la demande Client, et transmis instantanément ou dans un délai court à définir.

- Quels délais minimum et maximum sont à prévoir pour une portabilité ? Il semble pertinent de laisser des délais plus importants pour le traitement / acceptation que pour le grand public / mobile, les dossiers étant plus complexes à traiter
- Sera-t-il possible de porter dans une seule commande de portabilité plusieurs numéros avec leur RIO ?
 - o Si oui, quels types de rejets envisagerait-on dans le cas de RIO incorrect ou numéro non portable ?
- Existera-t-il une limite de portabilités avec RIO par minute/heure/jour ?
- Concernant le marché Entreprises principalement, qu'en est-il des options de portabilités ?
- FIABILISATION : Comment connaître l'ensemble du parc Client ?
- REPORT sera-t-il possible sur les portabilités avec RIO ?
- RETOUR ARRIERE sera-t-il possible sur les portabilités avec RIO ?
- HNO La portabilité pendant des Jours et/ou Heures Non Ouvrées sera-elle possible ?

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

Réponse 2 :

- Nous ne sommes pas convaincus de la pertinence de laisser une distinction des process entre les numéros RTC et IP
- Si la distinction persiste Il est primordial de connaître avant portabilité si ligne RTC ou non, si Accès groupés, T0 ou T2.
- Mis à disposition d'une liste des numéros RTC
- Liste et définition des types de rejets associés à mettre à jours

2.2_ Fourniture d'un RIO pour les numéros spéciaux

Rappel de la consultation : « 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.

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, la présente décision prévoit que les opérateurs associent à chaque numéro spécial actif un RIO et que les opérateurs mettent à disposition de leurs clients l'ensemble des informations, et notamment ce RIO, nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro spécial. »

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 ?

Réponse 3 :

- Le RIO sur SVA est cohérent et souhaité.

2.3_ Disponibilité du RIO

Rappel de la consultation : « L'Autorité 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. »

« Compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, la présente décision prévoit que les opérateurs mettent en place deux serveurs vocaux interactifs permettant aux utilisateurs finals, sur les marchés grand public et des « petits professionnels », de récupérer leur code RIO et considère également raisonnable que les opérateurs mettent en place, en complément, des serveurs interactifs accessibles par SMS. »

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

Réponse 4:

- Pas de commentaire

2.4_ Sur les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation over the top (OTT)

Rappel de la consultation : « Afin de favoriser la portabilité de ces numéros et au regard des objectifs mentionnés au 5° du II de l'article L. 32-1 du CPCE, 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. »

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 ?

Réponse 5:

- Pas de commentaire

2.5_ Fluidifier la portabilité des offres téléphoniques sur le marché entreprises

Rappel de la consultation : « 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. »

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

Réponse 6:

- Pas de commentaire

2.6_ Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux

Rappel de la consultation : « L'Autorité estime ainsi qu'il est pertinent, afin d'assurer une homogénéisation des processus de conservation des numéros fixes, mobiles et spéciaux, de permettre aux numéros mobiles et aux éditeurs de numéros spéciaux de disposer de ce même dispositif.

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, la présente 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.

Afin de permettre aux opérateurs mobiles et de numéros spéciaux de mettre en place cette disposition, celle-ci ne s'appliquera qu'à compter du 1er juillet 2022. »

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

Réponse 7:

- SVA : Portabilité avec RIO soit une portabilité unitaire, donc partielle par défaut.

2.7_ Gestion des groupements de lignes

Rappel de la consultation : « 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 » (cf. paragraphe 6.3).

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 »

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 ?

Réponse 8:

- La connexion au SIAN pour PS MOBILE ACCESS (opérateur VOIP uniquement, pas de RTC ni de data) paraît laborieuse et coûteuse par rapport au service apporté

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

Réponse 9:

- pas de commentaire

2.8_ Faciliter les modalités de portabilité fixe et mobile pour les utilisateurs finals

Rappel de la consultation : « Dans un souci d'harmonisation des mesures applicables sur les marchés fixe, mobile et de numéros spéciaux, l'Arcep estime nécessaire d'étendre cette obligation d'information de l'abonné à l'ensemble des numéros.

La portabilité des numéros est un droit essentiel pour les utilisateurs finals qui leur permet de changer facilement d'opérateur. Ainsi, toute demande rejetée, même si les raisons sont justifiées, peut rendre à même un utilisateur à devenir captif d'un opérateur s'il souhaite conserver son numéro de téléphone. En l'espèce, l'Autorité estime pertinent que les opérateurs traitent la majorité de ces situations problématiques dans un délai raisonnable et suffisamment court afin de laisser une concurrence saine se développer sur les différents marchés de la téléphonie. 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

À cette fin, l'Autorité pourra demander aux opérateurs des rapports détaillés sur ces rejets de commande de portabilité, et notamment que les opérateurs lui fournissent les indicateurs ci-après, calculés mensuellement, pour chaque catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) :

- le nombre de demandes de portabilités reçues ;
- le nombre de demandes de portabilités rejetées, par type de rejet ;

- le nombre de portabilités rejetées qui ont été effectivement traitées dans les 8 jours calendaires suivant le refus prononcé à l'opérateur receveur ;
- la durée moyenne, en heures, de prise de contact avec un utilisateur final lorsque sa demande de portabilité a été rejetée. »

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

Réponse 10:

- pas de commentaire

2.9_ Délai de quarantaine pour les numéros fixes, mobiles et spéciaux

Rappel de la consultation : « Afin de ne pas apporter de la confusion aux utilisateurs finals, 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).

Ce délai de quarantaine ne doit s'appliquer qu'à compter d'une date qui soit connue de l'utilisateur final. Ainsi, 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.

Ainsi, compte-tenu des éléments qui précèdent, et au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment au 5° du II, la présente décision prévoit que, lors d'une demande de résiliation contractuelle émanant de l'utilisateur final, les opérateurs autorisent la conservation des numéros fixes, mobiles et spéciaux pendant une durée de quarante jours calendaires après cette demande »

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

Réponse 11:

- pas de commentaire

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

Réponse 12:

- La période de quarantaine peut débuter à la demande de résiliation ou bien à la date de fin de contrat.

2.10_ Droit à l'indemnisation

Rappel de la consultation : « 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.

Ainsi, un abonné fixe, mobile ou un éditeur de numéro spécial est fondé à demander une indemnisation dans les situations où il constate, notamment :

- la reprogrammation d'un portage planifié, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite de sa part, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- une incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- la non-prise en compte de la demande de conservation du numéro formulée auprès de l'opérateur receveur.

En complément, afin de pouvoir étudier le respect des dispositions liées à l'indemnisation des abonnés, l'Autorité souhaite que les opérateurs lui fournissent les indicateurs suivants par catégorie de numéro (fixe, mobile ou spécial) :

- le volume d'abonnés indemnisés à la suite :
 - o de la reprogrammation d'un portage planifié ;
 - o de l'incapacité de l'abonné à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
 - o de l'absence de prise en compte de la demande formulée par l'abonné ;
 - o d'un abus de portage ;
- le montant moyen de l'indemnisation versée.

Ces indicateurs, calculés mensuellement, sont suivis par l'opérateur et sont communiqués à l'Autorité ponctuellement à sa demande. »

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

Réponse 13:

- pas de commentaire

2.11 Affichage du code RIO

Rappel de la consultation : « L'Autorité recommande en ce sens aux opérateurs 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. »

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

Réponse 14:

- La fourniture du RIO pour une installation entreprise semble laborieuse
- Pas d'envoi de SMS pour les opérateur fixe
- La demande de RIO (via mail ou extranet) pour une installation entreprise / client SVA pourrait permettre de transmettre la liste complète des SDAs / numéros spéciaux d'un client avec l'ensemble des RIO associés. L'envoi pourra se faire via un fichier type csv afin de faciliter l'édition / échange / import avec l'opérateur preneur en cas de portabilité.

2.12 Optimiser les processus de portabilité entre opérateurs

Rappel de la consultation : « Par ailleurs, l'Autorité a reçu plusieurs alertes émanant d'opérateur ces derniers mois lui indiquant que les rares opérateurs qui n'utilisent pas les services et processus actuellement définis par ces entités imposent de fait un traitement non industriel des demandes de portabilité (notamment via des échanges de courriers électroniques). La non-utilisation de ces processus induit des surcoûts pour chaque portabilité effectuée, mais également des retards ou des refus de portabilité implicites, par exemple lorsqu'un opérateur ne répond pas aux courriers électroniques reçus.

Dès lors, au vu des éléments rappelés ci-avant et des objectifs à l'article L. 32-1, et notamment au 1° du III, 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.

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. »

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

Réponse 15:

- pas de commentaire

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 ?

Réponse 16:

- pas de commentaire

2.13_ Utilisation d'accès support pour un numéro fixe

Rappel de la consultation : « 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. »

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 ?

Réponse 17:

- pas de commentaire

2.14_ Extension aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs

Rappel de la consultation : « Dans la mesure où le nombre de nouveaux opérateurs est également important en téléphonie mobile, principalement grâce à la possibilité d'être hébergés sur le réseau d'un opérateur hôte en tant que MVNO, et dans la mesure où il existe des opérateurs n'opérant que sur le marché des SVA, afin de simplifier les processus inter-opérateurs relatifs à la conservation des numéros mobiles et spéciaux, 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.

En tout état de cause, afin de pouvoir vérifier la qualité et la véracité des éléments transmis par les opérateurs dans le cadre du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs, l'Autorité devra pouvoir accéder, sur demande, aux informations de ce dernier. »

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

Réponse 18:

- Favorables car simplicité dans les échanges et contacts opérateurs.

2.15_ Processus de portabilité des numéros en cas de liquidation judiciaire

Rappel de la consultation : « Plusieurs utilisateurs, notamment sur le marché entreprises, ont indiqué aux services de l'Arcep avoir eu des difficultés pour conserver leurs numéros de téléphone, pourtant essentiels à leur activité, du fait de la mise en liquidation judiciaire de leur ancien opérateur. En effet, dans un tel cas, l'entreprise comme l'opérateur receveur ne peuvent généralement plus contacter l'opérateur donneur, ce qui engendre fréquemment une impossibilité, au vu des processus actuellement en vigueur, de porter les numéros de téléphone concernés.

Au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep propose que les opérateurs receveurs puissent tout de même, par dérogation, réaliser une portabilité du numéro, dans des conditions spécifiques, notamment sous réserve de pouvoir démontrer que l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire. »

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 ?

Réponse 19:

- Dans le cas où les abonnés ont leur RIO sur leur facture, ils sont libres de porter.