

Réponse de SFR

Observations sur le projet de décision de l'ARCEP relatif aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

Consultation publique de l'ARCEP du 28 juin au 10 septembre 2021

A titre liminaire, SFR, OUTREMER TELECOM et SRR (ci-après « SFR ») s'étonnent que l'ARCEP n'ait pas consulté l'APNF via ses groupes de travail pour élaborer son projet de décision, comme elle a déjà pu le faire par le passé. A cet égard, SFR tient à rappeler que lors de l'élaboration des précédentes décisions sur la portabilité des numéros fixes, l'ARCEP avait proposé aux opérateurs, plus d'un an avant la consultation publique, les principaux objectifs de la décision à venir. Les opérateurs avaient travaillé ensemble, au sein de la FFT en 2008, puis de l'APNF en 2012-2013, à définir des concepts rigoureux et les principes d'implémentation opérationnelle qui en découlaient. A intervalles réguliers, les opérateurs avaient rendu compte de l'avancement de leurs travaux à l'ARCEP et **ce n'est qu'à l'issue de ces travaux qu'avait été lancée la consultation publique.**

Or, préalablement à cette consultation, l'ARCEP n'a jamais organisé de groupes de travail que ce soit avec les opérateurs ou avec l'APNF et le GIE EGP. **Le projet de décision ne prend en compte ni les importantes disparités entre les marchés, ni le contexte et les besoins sur les marchés concernés, ni les coûts et développements SI conséquents et injustifiés qu'impose ce projet de décision, et dont l'intérêt reste totalement à démontrer.** Le chantier envisagé est non seulement démesuré et disproportionné au regard des besoins observés sur les marchés mais également irréaliste dans les délais qu'il impartit aux opérateurs. La grande majorité des dispositions projetées implique, chacune en ce qui la concerne, des développements importants à réaliser pour les opérateurs, ce qui rend complètement illusoire la possibilité pour les opérateurs d'implémenter ces dispositions dans les délais prévus (qui ne sauraient en tout état de cause, pour être réalistes, et si de telles obligations devaient néanmoins prospérer, ne pas être inférieurs à 18 mois).

Il est primordial que l'Autorité nous assure que le présent projet de décision n'est qu'un simple projet de feuille de route et non un texte quasiment prêt à entrer en vigueur. A l'issue de la présente consultation, nous demandons que l'ARCEP puisse lancer des groupes de travail avec les différents acteurs concernés afin de dresser un bilan de l'état des marchés et des besoins observés puis, d'identifier les principaux enjeux et perspectives d'amélioration des processus de portabilité. Ce n'est qu'au terme de ces groupes de travail que l'ARCEP devrait pouvoir rédiger un projet de décision qui tienne compte des spécificités et du contexte de chaque marché concerné.

Harmonisation des processus inter-opérateurs (point 3.1.6.)

SFR note que l'ARCEP souhaite que les délais inter-opérateurs concernant le traitement des demandes de portabilité soient identiques sur tous les marchés. Ainsi, le projet de dispositif, à son article 10 § II, impose à l'opérateur donneur de confirmer l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de portabilité d'ici le lendemain dans 80 % des cas et au plus tard le surlendemain.

SFR regrette que cette harmonisation ne prenne pas en compte les spécificités du marché fixe Entreprises, comme l'avait pourtant fait la décision n° 2013-0830. En effet, **dans le cas d'un abonné Entreprises, un temps est nécessaire pour la prise de rendez-vous avec l'installateur en vue de modifier les équipements.** Ainsi, en vertu de l'article 8 de ladite décision, l'opérateur donneur disposait d'un délai plus long prenant en compte cette spécificité : la confirmation devait intervenir au plus tard dans un délai de 6 jours ouvrables. **C'est d'ailleurs au regard de ces spécificités que l'ARCEP estimait pertinent de différencier les délais entre le marché GP et le marché Entreprises pour le fixe.** SFR ne note pas de changement intervenu sur l'un de ces deux marchés justifiant une harmonisation des délais.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, SFR estime nécessaire de conserver les délais actuels pour confirmer l'éligibilité sur le marché fixe Entreprises : à savoir au plus tard 6 jours ouvrables pour les 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 ?

SFR note que l'ARCEP propose d'étendre, à compter du 1^{er} juillet 2022, le processus de fourniture de RIO à l'intégralité du marché Entreprises pour les numéros fixes. Ainsi les opérateurs fixes devraient associer un RIO à chaque numéro fixe actif sur le marché Entreprises et mettre à disposition de l'ensemble de leurs abonnés Entreprises les informations nécessaires à l'exercice de leur droit à conserver leur numéro fixe.

L'ARCEP avance au point 3.2. que 52 % des signalements sur le marché fixe émanent des entreprises sur l'année 2019. SFR souhaite avoir plus de précisions en ce qui concerne ce chiffre de 52 %. En vue d'en tirer des conclusions éclairées, il est nécessaire de connaître le nombre de signalements que ce pourcentage représente. En effet, s'il représente seulement un petit nombre de signalements, il est possible d'en conclure qu'il n'y a pas de sujet majeur sur le marché Entreprises, et donc que l'imposition du RIO sur l'ensemble du marché Entreprises est disproportionné au regard de l'état des processus de portabilité actuellement observé sur ce marché.

Pour justifier cette proposition, l'ARCEP se fonde notamment sur l'efficacité du processus de portabilité avec utilisation du RIO qui est déjà en place pour les numéros fixes actifs sur le marché GP et le marché « Petits professionnels » ainsi que pour l'ensemble des numéros mobiles.

Toutefois, SFR estime important de rappeler à l'ARCEP qu'il existe **de grandes disparités entre le marché GP (et le marché « Petits professionnels », similaire au marché GP) d'une part et le marché Entreprises d'autre part.**

En effet, le marché GP est relativement simple à traiter : une partie des dispositions du contrat d'abonnement est encadrée par la loi et les offres sont moins complexes du fait des besoins moins importants des consommateurs. Ainsi, cela permet de mettre en place un processus de portabilité des numéros fixes pour le marché GP qui soit relativement simple. L'intérêt de la mise en place du RIO pour le marché GP est d'authentifier l'abonné et de résilier la ligne chez l'opérateur donneur selon le fonctionnement du guichet unique.

En revanche, sur le marché Entreprises, il existe une multitude d'offres diverses pour lesquelles les conditions de résiliation sont encadrées par le contrat et non par la loi : les conditions de résiliation varient selon l'offre mais également selon le client, dans la mesure où des conditions de résiliation particulières peuvent être négociées avec celui-ci. Cela s'explique notamment par des besoins des abonnés Entreprises plus complexes et variés et parce que les pratiques sectorielles sont différentes selon le type de client (TPE/PME, grandes entreprises, etc.). **C'est donc pour des raisons à la fois de proportionnalité et de raisonnable qu'un processus de portabilité des numéros fixes différent avait été mis en place par l'ARCEP dans sa décision n° 2013-0830 pour le marché Entreprises** (hormis le segment « Petits professionnels », dont les caractéristiques et besoins sont similaires au marché GP). A date, aucun changement majeur sur ce marché Entreprises ne vient justifier une modification du fonctionnement des processus de portabilité de la part de l'ARCEP.

En outre, **l'imposition du RIO pour l'ensemble du marché Entreprises viendrait remettre en cause le modèle actuel**, lequel permet de proposer des offres diverses avec des conditions de résiliation ainsi que des conditions particulières négociées avec le client et répondant à ses besoins.

Par ailleurs, **le processus actuel de portabilité des numéros fixes utilisés par les Entreprises autres que les « Petits professionnels » fonctionne en grande partie de manière fluide et sans incidents majeurs.** En effet, un abonné Entreprises qui souhaite changer d'opérateur en conservant son numéro fixe peut demander à son opérateur son RIO, lequel doit être transmis par l'opérateur dans un délai de 3 jours ouvrés par courriel.

Ainsi, **eu égard à la complexité des processus SI mis en place sur le marché Entreprises par rapport au marché GP, SFR estime que le bénéfice attendu par l'ARCEP sur l'extension du RIO à la totalité du marché Entreprises sera totalement nul.** En effet, l'instauration d'une solution simpliste avec l'utilisation du RIO ne va pas mécaniquement améliorer l'efficacité du processus de portabilité pour les entreprises, lequel s'applique à des contrats bien plus complexes que ceux du marché GP.

En outre, **une telle disposition va nécessiter des développements SI très lourds et très importants de la part des opérateurs pour pouvoir être mise en œuvre.** En effet, de nombreux développements seront à réaliser sur un nombre conséquent d'offres proposées sur le marché Entreprises. Au sein de l'APNF, les opérateurs devront également relancer des ateliers inter-opérateurs afin de faire évoluer le MOP M3. Ainsi, au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **SFR alerte sur le caractère totalement disproportionné du délai laissé aux opérateurs pour l'appliquer au regard de l'importance des développements à réaliser.** SFR estime que l'entrée en vigueur de la nouvelle disposition dans environ 10 mois (1^{er} juillet 2022) est totalement déraisonnable au vu des impacts non-

négligeables pour les opérateurs ; l'ARCEP doit prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, SFR s'oppose totalement à l'extension totalement injustifiée du processus de fourniture de RIO à l'intégralité du marché Entreprises pour les numéros fixes et souhaite conserver le processus actuel mis en place pour les numéros fixes actifs sur le marché Entreprises.

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

SFR note que l'ARCEP entend exclure les accès RTC du champ d'application de l'obligation de fournir un RIO à l'ensemble des numéros fixes actifs sur le marché Entreprises en raison de la forte décroissance du parc, dans la mesure où la modification des processus ne permettrait pas aux opérateurs de recouvrer entièrement les coûts des évolutions nécessaires.

A titre liminaire, SFR souhaite faire quelques remarques sur les motifs exposés par l'ARCEP. Contrairement à ce qu'indique l'ARCEP au point 3.1.1. relatif notamment aux offres VGAST, il n'est plus possible de souscrire à une nouvelle offre VGAST, les opérateurs pouvant seulement faire de la reprise d'accès VGAST avec maintien du numéro. Dans ce cas, il n'est pas correct de parler d'« écrasement de l'offre VGAST précédente ».

Sans préjudice de la réponse de SFR à la question 1 ci-dessus où elle s'oppose à la disposition imposant l'utilisation du RIO pour l'intégralité du marché Entreprises, SFR répond à la présente question au cas où l'ARCEP considérerait raisonnable d'adopter ladite disposition.

Actuellement, pour les accès RTC, le processus de portabilité est effectué par Orange. A ce titre, **même sur le marché Entreprises, le RIO est nécessaire pour toute ligne analogique isolée**, contrairement aux groupements de lignes où il n'est pas utilisé.

Dans le même temps, la fin du RTC va générer la plus importante part des portabilités. Il est donc important de veiller à ce que les processus de portabilité des accès RTC soient fluides et ne nécessitent aucun développement. Ainsi, en se basant sur le raisonnement de l'ARCEP qui vise à éviter « *une modification des processus actuellement en vigueur* », **il est nécessaire de conserver les processus en vigueur sans évolution**, lesquels ne rencontrent d'ailleurs aucun incident majeur. Il s'agirait donc de continuer à utiliser le RIO pour les lignes isolées tandis que **la dérogation proposée par l'ARCEP sur les accès RTC ne viserait que les groupements de lignes**. Il serait en effet peu cohérent de prévoir une dérogation à l'utilisation du RIO pour l'ensemble des accès RTC dans la mesure où **cela nécessiterait de nombreux développements pour les lignes isolées qui sont portées en utilisant systématiquement le RIO**.

Si la dérogation était maintenue telle qu'elle est présentée dans le projet de décision mis en consultation, **l'équilibre entre le bénéfice de fluidité évoqué par l'ARCEP et la complexité de mise en œuvre de cette dérogation serait largement disproportionné et déraisonnable** compte tenu des nombreux développements à réaliser par les opérateurs pour ne plus rendre le RIO obligatoire pour les lignes isolées.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, SFR estime nécessaire que cette dérogation au profit des accès RTC soit strictement limitée aux groupements de lignes qui, à date, n'utilisent pas le RIO et que l'ARCEP maintienne l'utilisation du RIO uniquement pour les lignes analogiques isolées.

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 ?

SFR note que l'ARCEP souhaite imposer la fourniture de RIO aux numéros spéciaux, selon le même processus de portabilité en vigueur pour les numéros fixes utilisés sur le marché GP et le marché « Petits professionnels » ainsi que pour les numéros mobiles. Selon l'ARCEP, le traitement des portabilités des numéros spéciaux est uniquement manuel et donc inégal en termes de qualité de service associée à ses portabilités.

Cependant, SFR considère le processus actuel de portabilité des numéros spéciaux assez fluide. D'ailleurs, contrairement à ce que précise l'ARCEP, le processus n'est pas entièrement manuel. Au contraire, **le processus est totalement automatisé et centralisé au niveau de l'APNF**. Seuls les numéros courts 3BPQ, en nombre très limité d'ailleurs, font l'objet d'un traitement manuel, avec des demandes de transfert adressées à l'ARCEP. Ainsi, il n'existe pas de frein à la portabilité sur le marché des numéros spéciaux et le processus actuel de portabilité des numéros spéciaux est suffisant.

Le faible nombre de portabilités de numéros spéciaux que note l'ARCEP s'explique par le fait que le marché est relativement différent du marché GP. **Les configurations techniques sont plus complexes (arbres de routage, processus de distribution des appels), ce qui rend très compliquée la possibilité de dupliquer les processus et les SI utilisés pour le marché GP sur le marché des numéros spéciaux**. Il est très important de tenir compte des particularités de ce marché pour ne pas imposer une technique relativement simple utilisée sur le marché GP qui ne répond ni aux besoins ni aux spécificités d'un marché plus complexe, celui des numéros spéciaux. L'utilisation d'une solution « simpliste » telle que le RIO, qui a par ailleurs fait ses preuves sur le marché GP, n'est pas adaptée aux complexités du marché en cause. Ainsi, SFR estime qu'il n'y a aucun d'intérêt à attribuer un RIO à chaque numéro spécial.

Il est également important de rappeler que, contrairement à d'autres marchés, si celui des numéros spéciaux est peu dynamique c'est principalement en raison de l'augmentation des numéros SVA à tarification gratuite (en particulier les services clients des entreprises, etc.) : cela a eu pour conséquences de faire décroître l'attractivité, pour les différents opérateurs, de se lancer dans une activité d'opérateurs de SVA. Ainsi, ce marché connaît un certain déclin, comme en atteste aujourd'hui le faible nombre d'opérateurs de SVA. Il paraît donc peu pertinent de rajouter encore de nouvelles règles à un marché en décroissance. En effet, **les rejets de portabilités viennent en majorité d'informations erronées ou incomplètes données par le client et sont résolues facilement en prenant attache avec le client pour résoudre ces irrégularités**.

En outre, la fourniture de RIO, dont l'ARCEP estime que cela va améliorer la portabilité des numéros spéciaux, va entraver la lutte contre la fraude. En effet, **en facilitant le processus de changement d'opérateurs, l'éditeur de SVA, qui pratique la fraude, va pouvoir passer beaucoup plus facilement d'un opérateur à l'autre lorsqu'il sera bloqué par son opérateur**. Ainsi, les développements effectués

jusqu'à présent par les opérateurs risquent d'être réduits à néant. Cela posera des problèmes en termes de protection du consommateur et de *bill shock*.

Enfin, **la mise en œuvre d'une telle disposition va nécessiter des développements SI à la fois lourds et importants de la part des opérateurs**. Ainsi, au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **SFR alerte sur le caractère totalement disproportionné du délai laissé aux opérateurs pour l'appliquer au regard de l'importance des développements à réaliser**. SFR estime que l'entrée en vigueur de la nouvelle disposition dans environ 10 mois (1^{er} juillet 2022) est totalement déraisonnable au vu des impacts non-négligeables pour les opérateurs ; l'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur**.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR s'oppose totalement à l'obligation de fourniture de RIO aux numéros spéciaux et estime nécessaire de conserver le processus actuel mis en place pour les numéros spéciaux**.

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

D'une part, en ce qui concerne la portabilité des numéros mobiles, SFR note que l'ARCEP envisage d'imposer aux opérateurs mobiles de proposer, à leurs abonnés GP et « Petits professionnels » :

- deux serveurs vocaux d'information, selon les mêmes modalités et conditions que pour les numéros fixes utilisés par ces mêmes abonnés.
- deux serveurs d'information par SMS de type USSD, l'un accessible par le biais du 3179 et l'autre par le biais du numéro gratuit spécifique à chaque opérateur, en vue d'améliorer l'accessibilité des utilisateurs sourds et malentendants.

Cette proposition vise, selon l'ARCEP, à améliorer l'expérience client lorsque l'abonné mobile se trouve en situation d'itinérance internationale, cas dans lequel il est impossible de joindre le 3179 puisque les numéros courts ne sont pas accessibles en dehors du territoire français. L'ARCEP entend également encourager l'accessibilité des utilisateurs sourds et malentendants.

Cependant, SFR estime que les instruments mis en place actuellement sont suffisants et encouragent déjà l'obtention du RIO par les abonnés mobiles.

L'abonné mobile dispose de la possibilité de faire une demande auprès du service client de son opérateur en vue de recevoir son RIO, moyen alternatif garanti par l'article 5 § III de la décision n° 2012-0576 de l'ARCEP. Comme le prévoit enfin l'article 5 § V du projet de décision mis en consultation, les opérateurs vont devoir effectuer des développements afin que l'abonné mobile puisse obtenir son RIO directement dans son espace client : cette évolution est préférable à la mise en place des serveurs d'information par SMS (comme indiqué à la question 14 ci-dessous, une étude est en cours pour mettre en place le RIO dans l'espace client de l'abonné mobile). Ainsi, qu'il s'agisse de l'abonné mobile en situation d'itinérance internationale ou de l'utilisateur sourd ou malentendant, tous deux bénéficient de moyens alternatifs à l'appel du 3179 ou du 933, numéro spécifique à SFR, pour obtenir leur RIO.

Ainsi, la mise en place de ces nouveaux serveurs d'information par SMS est totalement disproportionnée entre la lourdeur des développements induite pour les opérateurs mobiles et le

bénéfice attendu pour les abonnés mobiles et surtout eu égard aux solutions préexistantes. Au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **cette dernière est totalement disproportionnée eu égard au délai laissé aux opérateurs pour l'appliquer.** L'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.**

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR s'oppose à la mise en place de ces serveurs d'information par SMS pour le marché mobile.**

D'autre part, en ce qui concerne la portabilité des numéros fixes, SFR note que l'ARCEP envisage d'imposer aux opérateurs fixes de proposer, à leurs abonnés GP et « Petits professionnels » :

- deux serveurs vocaux d'information, comme cela est déjà imposé par l'article 5 de la décision n° 2013-0830.
- un serveur d'information par SMS de type USSD, accessible par le biais du numéro gratuit spécifique à chaque opérateur, en vue d'améliorer l'accessibilité des utilisateurs sourds et malentendants.

Cependant, SFR estime que les instruments mis en place actuellement sont suffisants et encouragent déjà l'obtention du RIO par les abonnés fixes.

En effet, de même que pour l'abonné mobile, l'abonné fixe dispose de la possibilité de faire une demande auprès du service client de son opérateur en vue de recevoir son RIO, moyen alternatif garanti par l'article 5 § II de la décision n° 2013-0830 de l'ARCEP. De plus, il peut obtenir son RIO dans son espace client sur internet lorsqu'il dispose d'une offre de service téléphonique avec accès internet (à ce titre, SFR précise qu'elle ne propose plus d'offres sans accès internet). Ainsi, l'utilisateur sourd ou malentendant bénéficie de moyens alternatifs suffisants à l'appel du 3179 ou du numéro long pour obtenir leur RIO.

Plutôt que de demander aux opérateurs fixes de développer un serveur d'information par SMS pour l'accessibilité au RIO des utilisateurs sourds et malentendants, SFR propose de **simplifier le message vocal en envoyant, de même que pour le mobile, une confirmation écrite aux SMS et e-mail de contact renseignés de manière automatique, sans interaction de la part de l'abonné fixe**, lui laissant, en plus, la possibilité de recevoir la confirmation écrite au numéro mobile de son choix (autre que le numéro mobile de contact). Cet envoi automatique aux informations de contact renseignées est déjà mis en place pour les appels au 0800, qui est le numéro spécifique à SFR.

Ce serveur par SMS risque également de créer de la confusion chez l'abonné lorsque sa ligne fixe et sa ligne mobile avec laquelle il envoie le SMS au serveur ne sont pas chez le même opérateur : celui-ci ne saura pas forcément vers le numéro spécifique de quel opérateur se tourner pour faire sa demande de RIO.

Par ailleurs, **la mise en place de ce nouveau serveur d'information par SMS est totalement disproportionnée entre la lourdeur des développements induite pour les opérateurs fixes et le bénéfice attendu pour les abonnés fixes et surtout eu égard aux solutions préexistantes.** Au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **cette dernière est totalement disproportionnée eu égard au délai laissé aux opérateurs pour l'appliquer.** L'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.**

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR estime qu'il n'est pas pertinent d'imposer une obligation de proposer des serveurs d'information par SMS pour fournir le RIO aux abonnés GP pour les numéros fixes.**

Pour finir, SFR se félicite de la proposition de l'ARCEP de distinguer les messages envoyés par les serveurs selon que l'abonné soit soumis ou non à une période d'engagement non-échue. En effet, il s'agit d'une demande faite par SFR de longue date. Sans être dissuasif pour le consommateur, cela assure la protection du consommateur en l'informant que s'il résilie son contrat pour changer d'opérateur, il devra payer une pénalité, à savoir les mensualités restantes. Cette nouveauté est extrêmement importante en vue d'éviter les *bill shocks* et de sensibiliser le consommateur à l'engagement associé à l'offre à laquelle il a souscrite. En effet, ces frais de résiliation en cas d'engagement peuvent atteindre des montants conséquents.

Toutefois, SFR souhaite proposer de compléter le contenu des messages-types proposés par l'ARCEP en cas d'engagement du consommateur. **Si cela est techniquement possible pour l'opérateur, il s'agit de préciser directement dans le message vocal le montant de la pénalité à payer ou bien d'insérer une phrase dans le contenu du message vocal : « Le montant des frais de résiliation vous sera communiqué ultérieurement. », le montant étant alors inclus dans le SMS ou l'e-mail de confirmation.** Ainsi, l'information du consommateur sera complète. Il est en effet capital que le consommateur dispose de l'ensemble de ces éléments. Dans le cas contraire, lorsque le consommateur recevra sa facture avec les frais de résiliation, il peut arriver qu'il demande une portabilité arrière pour revenir chez son opérateur d'origine afin de ne pas avoir à payer les frais de résiliation conséquents. Or, ces cas de portabilité arrière sont très complexes à gérer pour les opérateurs.

Dans le cas où le consommateur ne serait pas engagé, celui-ci se voit néanmoins facturé des frais de résiliation de 49 €. Sur le même modèle que pour les situations où le consommateur est engagé, SFR estime pertinent de mentionner ces frais dans le message vocal afin d'informer le consommateur de leur existence et lui éviter un *bill shock*.

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 ?

SFR note qu'au vu du développement de nouveaux usages des ressources en numérotation, l'ARCEP envisage de proposer aux opérateurs utilisant des applications OTT fondées sur la numérotation d'être en mesure de fournir le RIO aux utilisateurs finaux de l'application. En cas de détection d'une tentative d'appel ou de message au 3179, l'application enverrait une notification contenant le même message que doivent envoyer les serveurs d'information. En vertu de la rédaction actuelle de l'article 7 du projet de décision objet de cette consultation publique, il s'agirait d'une simple possibilité et non d'une obligation.

SFR propose deux offres utilisant les services OTT fondés sur la numérotation, sur le marché Entreprises : Pack Business Entreprise (PBE) et Pack Business Unifié (PBU). Actuellement, le client qui appelle le 3179 depuis une ligne OTT avec un téléphone fixe ou un logiciel reçoit son RIO grâce au message transmis par le serveur vocal. Ces lignes OTT issues des offres PBE ou PBU sont traitées sur le réseau SFR comme des lignes fixes classiques, eu égard au processus de portabilité.

Cependant, pour ce qui est du serveur d'information par SMS, **la transmission du RIO par SMS en réponse à un message envoyé au 3179 pose des questions techniques d'interopérabilité**. Les logiciels utilisés par SFR sont fournis par un éditeur (UC One de Cisco pour l'offre PBE et Webex de Cisco pour l'offre PBU). L'éditeur doit préalablement garantir à SFR que le logiciel sait recevoir des messages écrits venant du 3179 et peut y répondre. Il s'agit d'un véritable défi technique car en principe un logiciel ne lit pas des messages provenant de l'extérieur : un utilisateur Webex ne peut envoyer un message qu'à un autre utilisateur Webex et non à un utilisateur Teams, par exemple.

Par ailleurs, SFR souhaite alerter l'ARCEP sur un point important. Dans le cadre d'un environnement Entreprises, il semble singulier de permettre à chaque utilisateur de chaque ligne d'une entreprise de récupérer son RIO depuis sa ligne OTT. **Du point de vue de l'entreprise qui gère une flotte de lignes, cette solution semble beaucoup plus complexe et moins opérationnelle que celle qui consiste à demander une portabilité de tout un groupement de lignes**. Cela créera inévitablement une surcharge de travail pour l'entreprise, qui devra demander à chacun de ses employés d'appeler le 3179 depuis leur ligne OTT, et *in fine* des barrières au changement d'opérateur. Actuellement, le processus de portabilité est fluide et il n'est pas souhaitable de mettre en place un tel processus pour les applications OTT fondées sur la numérotation.

D'ailleurs, **SFR souhaite faire remarquer que, si elle propose ce serveur vocal pour l'obtention du RIO, elle ne reçoit, dans la pratique, aucune demande de la part de ses clients Entreprises**. Le marché Entreprises n'est pas similaire au marché GP, pour lequel le titulaire et l'utilisateur d'une ligne OTT sont la même personne. Sur le marché Entreprises, le titulaire et l'utilisateur de la ligne OTT sont des personnes distinctes, la première étant l'entreprise et la seconde étant l'employé.

En outre, **permettre à chaque utilisateur d'une ligne OTT de récupérer son RIO par un simple appel ou message au 3179 risque d'entraîner des cas de fraude**. L'utilisateur d'une ligne OTT pourrait demander la portabilité du numéro fixe pour son usage personnel.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessous, **SFR estime que cette possibilité d'utiliser une application OTT pour obtenir son RIO soit réservée au marché GP.**

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

SFR note que l'ARCEP souhaite faciliter la portabilité d'un numéro utilisé dans le cadre d'une offre Entreprises vers une offre GP dans certains cas spécifiques sur le mobile comme sur le fixe. Pour ce faire, l'ARCEP lancera un groupe de travail afin de trouver une solution satisfaisante.

SFR se félicite de la volonté de l'ARCEP de fluidifier les portabilités entre marché Entreprises et marché GP. Cela va en effet dans le sens des textes européens récemment adoptés et transposés en droit français en ce qui concerne les numéros fixes. Ainsi, en vertu de l'article L. 224-26-2 du Code de la consommation qui transpose le Code des communications électroniques européen (CCEE), l'information précontractuelle du client (article L. 224-27), la durée d'engagement (articles L. 224-28 § I et L. 224-29), le suivi de la consommation des services (article L. 224-30), la résiliation du contrat (article L. 224-42) et les offres groupées de services (article L. 224-42-2 § I et III) s'appliquent

dorénavant aux consommateurs comme aux microentreprises, petites entreprises et organisations à but non-lucratif.

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

SFR note que l'ARCEP souhaite étendre le processus de portabilité partielle, pour les abonnés Entreprises disposant d'au moins trois numéros chez un même opérateur, aux numéros mobiles et spéciaux, ce processus existant déjà pour les numéros fixes actifs sur le marché Entreprises conformément à l'article 6 de la décision n° 2013-0830. Selon l'ARCEP, cela est nécessaire au vu de la situation sur le marché : d'une part, un nombre d'abonnements fixes en décroissance et, d'autre part, un nombre d'abonnements mobiles en augmentation.

Cependant, **SFR souhaite alerter l'ARCEP sur le cas particulier des numéros spéciaux. Ceux-ci ne fonctionnent pas comme les numéros fixes.** Actuellement pour les numéros fixes, la portabilité partielle est possible car ils font partie d'un groupement de lignes, avec un NDI et des SDA associés. Ainsi, lorsque l'abonné Entreprises souhaite changer d'opérateur pour une partie seulement de ses numéros, l'opérateur peut mettre en œuvre une seule procédure de portabilité pour l'ensemble des numéros à porter, dite procédure de « portabilité partielle ».

Au contraire, **les numéros spéciaux sont des numéros unitaires et indépendants entre eux et ne font donc pas partie d'une flotte de numéros avec un NDI et des SDA associés.** En conséquence, les processus de portabilité ne sont pas développés pour pouvoir réaliser une portabilité partielle de plusieurs numéros spéciaux unitaires, puisqu'il n'existe pas de flotte de numéros spéciaux. Chaque numéro spécial étant indépendant, les portabilités sont elles aussi indépendantes. Ainsi, la notion de portabilité partielle n'existe pas pour les numéros spéciaux et n'a aucun sens pour un tel marché. Les processus de portabilité actuellement utilisés pour les numéros spéciaux répondent déjà aux besoins du marché.

Par ailleurs, la mise en place d'un mécanisme de portabilité partielle pour les numéros spéciaux va nécessiter des développements SI importants qui ne seront pas réalisables dans les délais impartis. SFR estime que l'entrée en vigueur de la nouvelle disposition dans environ 10 mois (1^{er} juillet 2022) est totalement déraisonnable au vu des impacts non-négligeables pour les opérateurs ; l'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.**

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR estime qu'il convient de conserver les processus actuels utilisés sur les numéros spéciaux.**

D'autre part, en ce qui concerne les numéros mobiles affectés aux abonnés Entreprises, SFR considère que de telles dispositions vont entraîner des développements et des coûts importants pour les opérateurs. **Le marché mobile pour les abonnés Entreprises ne fonctionne pas selon le principe des groupements de lignes qui existe sur le marché fixe, c'est-à-dire avec un NDI et des SDA associés.** L'abonné Entreprises bénéficie de la possibilité d'effectuer une « souscription en masse » auprès de l'opérateur receveur. Autrement dit, il fait une unique souscription en indiquant les numéros mobiles qu'il souhaite porter, qu'il s'agisse de la totalité ou d'une partie seulement de sa flotte, et les RIO associés. Les portabilités sur le marché mobile sont fluides, de même que les flux inter-opérateurs

gérés par le GIE EGP, et aucun problème de charge de plateforme n'est rencontré qui nécessiterait une modification du fonctionnement actuel.

Ainsi, l'instauration de la portabilité partielle sur le marché mobile n'aura que très peu d'avantages par rapport aux développements très conséquents que devront supporter les opérateurs. Cette disposition envisagée par l'ARCEP apparaît disproportionnée et déraisonnable. **Ce ne sont pas seulement les processus internes à chaque opérateur qu'il faudra revoir et développer, mais il faudra également modifier les flux inter-opérateurs au niveau du GIE EGP.**

Enfin, la mise en place d'un mécanisme de portabilité partielle pour les numéros mobiles sur le marché Entreprises va nécessiter des développements SI importants qui ne seront pas réalisables dans les délais impartis. SFR estime que l'entrée en vigueur de la nouvelle disposition dans environ 10 mois (1^{er} juillet 2022) est totalement déraisonnable au vu des impacts non-négligeables pour les opérateurs ; l'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.**

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR estime qu'il convient de conserver les processus actuels utilisés pour les numéros mobiles sur le marché 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 ?

SFR note que l'ARCEP recommande que soit mentionnée dans le système d'identification de l'accès (SIAN) l'indication selon laquelle le numéro objet d'une demande de portabilité est inclus ou non dans un groupement de lignes.

L'ARCEP justifie cette nouvelle disposition au vu de la spécificité du marché Entreprises : l'existence de groupements de lignes pour lesquels l'abonné Entreprises ne connaît pas forcément la liste complète de ses SDA, la possibilité pour celui-ci d'avoir recours à divers types d'accès au service téléphonique (dégrouper, VGA, etc.) éventuellement accompagnés de services additionnels dont l'opérateur n'a pas toujours connaissance ; ainsi, les portabilités sont rendues plus lentes et plus difficiles.

En ce qui concerne plus précisément l'utilisation du SIAN pour le marché Entreprises, à laquelle elle est opposée, SFR renvoie à ses observations à la question 17.

En ce qui concerne l'ajout de ladite indication dans le SIAN, et au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **le délai imparti est totalement disproportionné eu égard au regard de l'importance des développements à réaliser, le SIAN n'étant utilisé que par un nombre limité d'opérateurs sur le marché GP.** L'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.**

Par conséquent, **SFR s'oppose à l'ajout d'information relatif au groupement de lignes dans le SIAN.**

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

SFR note que l'ARCEP souhaite imposer aux opérateurs receveurs de demander aux abonnés Entreprises s'ils souhaitent la destruction du groupement de lignes dont fait partie le numéro objet de la demande de portabilité d'une part, et la migration uniquement de la tête de ligne (avec perte de l'ensemble des SDA associés) d'autre part. Cette nouveauté est notamment justifiée par l'ARCEP au regard du contexte de fin du RTC, les groupements d'accès RTC n'étant pas répliquables sur les réseaux IP.

A titre liminaire, SFR souhaite faire quelques remarques sur les motifs exposés par l'ARCEP. Contrairement à ce qu'avance l'ARCEP, il est tout à fait possible de porter le NDI et les SDA associés d'un groupement de lignes RTC (T0 ou groupement de T0) sur un accès direct VoIP, à condition que celui-ci soit prévu pour gérer plusieurs lignes voix. Si la restriction mentionnée par l'ARCEP concernant la répliquabilité des accès RTC sur les réseaux IP ne concerne que les lignes analogiques, il convient pour l'ARCEP de le préciser dans sa décision.

En outre, le point se pose également pour l'abonné Entreprises qui dispose d'un groupement de lignes (T0 et groupement de T0) et qui demande à migrer vers une offre mono-ligne voix. Dans un tel cas, les solutions mono-ligne voix ne permettent de reprendre que le NDI.

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

SFR note que l'ARCEP souhaite étendre, dans le cadre des refus de portabilité, deux obligations imposées aux opérateurs receveurs sur le marché fixe à l'ensemble des numéros, y compris mobiles et SVA. Il s'agit d'abord de l'obligation de demander à l'abonné s'il souhaite renoncer ou maintenir sa souscription auprès de l'opérateur receveur malgré l'inéligibilité de sa demande de conservation du numéro. Il s'agit ensuite de l'obligation d'informer l'abonné, qui souhaite maintenir sa souscription, qu'il doit transmettre lui-même sa demande de résiliation auprès de l'opérateur donneur.

SFR note également que l'ARCEP entend mettre en place une obligation de qualité de service pour tous les numéros. Les opérateurs devraient traiter 99 % des demandes rejetées dans un délai de 8 jours calendaires à compter du refus prononcé à l'opérateur receveur. A cet effet, ils devraient mesurer des indicateurs : le nombre de demandes reçues, le nombre de demandes rejetées (par type de rejet), le nombre de portabilités rejetées traitées dans le délai de 8 jours calendaires, et la durée moyenne (en heures) de prise de contact avec un utilisateur final dont la demande a été rejetée.

SFR souhaite tout d'abord assurer l'ARCEP qu'elle porte une attention particulière à la gestion des demandes de portabilité rejetées. A cet égard, SFR demande déjà à son nouveau client si, du fait du rejet de sa demande, il souhaite ou non maintenir sa demande de souscription et, le cas échéant, qu'il doit lui-même adresser sa demande de résiliation auprès de son opérateur. En effet, il est dans l'intérêt des opérateurs de communiquer la meilleure information possible avec le client afin qu'il puisse changer d'opérateurs facilement, malgré l'échec de la demande de conservation du numéro.

SFR souhaite également rappeler à l'ARCEP que celle-ci ne dispose d'aucune habilitation législative pour imposer des obligations de qualité de service du portage. En effet, la transposition en droit français du CCEE (notamment aux articles L. 44-4 ainsi que D. 406-18 et s. du CPCE) n'habilite pas l'ARCEP pour imposer de telles obligations de qualité de service. A cet égard, le § II de l'article D. 406-

18 habilite l'ARCEP à adopter une décision pour préciser l'information des abonnés, les obligations en matière de délai de portage ou encore les processus inter-opérateurs, mais ne mentionne pas expressément la possibilité d'imposer des obligations de qualité de service. Par conséquent, les obligations de qualité de service que se propose d'imposer l'ARCEP équivaut à une surinterprétation de la loi.

S'agissant de l'obligation de qualité de service, SFR considère que la notion de « traitement » dans l'obligation de traiter les demandes en 8 jours calendaires devrait être précisée. En effet, si par « traitement », l'ARCEP entend la simple prise de contact auprès de l'utilisateur final, cela ne pose pas de problème. En revanche, si cette notion recouvre également la résolution du problème, c'est-à-dire la réponse de l'utilisateur final quant à savoir s'il souhaite ou non maintenir sa souscription auprès de l'opérateur receveur, cela pose un problème. Dans ce dernier cas, l'opérateur receveur ne peut être tenu pour responsable de non-respect du délai si l'utilisateur final ne répond pas ou que trop tardivement à ses sollicitations.

De plus, SFR estime que la mesure des indicateurs est disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi par l'ARCEP. Si les nombres de demandes reçues et rejetées sont déjà calculés par les outils informatiques, **les deux autres indicateurs, quant à eux, ne sont pas mesurables par les outils informatiques.** Ces derniers ne permettent non seulement pas de calculer de tels indicateurs mais les développements SI induits seraient trop conséquents pour faire évoluer les SI afin qu'ils puissent les mesurer. En tout état de cause, **une telle disposition va nécessiter des développements SI beaucoup trop importants de la part des opérateurs pour pouvoir être mise en œuvre.** Ainsi, au-delà du caractère complètement injustifié d'une telle mesure, **cette dernière est totalement disproportionnée eu égard au délai laissé aux opérateurs pour l'appliquer.** L'ARCEP doit prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, **SFR s'oppose à cette obligation de qualité de service concernant les refus de portabilité, et notamment à la mesure d'indicateurs.**

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

SFR note que l'ARCEP souhaite étendre le délai de quarantaine appliqué aux numéros fixes à l'ensemble des numéros, y compris mobiles et spéciaux.

SFR accueille favorablement cette généralisation du délai de quarantaine, notamment en ce qui concerne le marché Entreprises. Ce gel permet en effet de s'assurer qu'une ligne n'est pas résiliée trop rapidement par l'opérateur et que le client peut récupérer son numéro dans un délai raisonnable après sa résiliation de contrat. D'ailleurs, pour ces mêmes raisons, SFR effectue déjà un gel des numéros spéciaux ainsi que des numéros mobiles.

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

SFR note que le délai de quarantaine commencerait à courir à compter de la résiliation commerciale effective du contrat par le client final. Exception faite pour les offres mobiles prépayées, pour lesquelles le point de départ serait soit la date à laquelle le client final n'avait plus de crédit sur sa carte SIM soit la date à laquelle la recharge de crédits était arrivée à échéance.

Cette disposition n'appelle aucune remarque particulière de la part de SFR dans la mesure où SFR pratique déjà un délai de quarantaine, y compris pour les offres mobiles prépayées.

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

Les décisions n° 2012-0576 et n° 2013-0830 ont déterminé les règles d'indemnisation des abonnés mobiles et fixes respectivement, qu'il s'agisse d'un consommateur ou d'un professionnel. Ainsi, l'ARCEP avait notamment identifié quatre situations pouvant donner lieu à indemnisation par l'opérateur receveur et donneur dans le dernier cas :

- La reprogrammation d'un portage planifié, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite de l'abonné, ni d'une indisponibilité de l'accès.
- L'incapacité de l'abonné à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage.
- L'absence de prise en compte de la demande de portage formulée par l'abonné.
- Le portage non-sollicité par l'abonné (abus de portage).

SFR note que l'ARCEP souhaite étendre ces quatre situations pouvant donner lieu à indemnisation aux numéros spéciaux.

Cependant, SFR estime que depuis l'adoption du CCEE et sa transposition en droit français (et notamment dans le code de la consommation), **ce n'est plus de la compétence de l'ARCEP de fixer le cadre réglementaire relatif aux indemnisations**. En effet, la loi est venue prévoir des situations pouvant donner lieu à indemnisation et fixer les montants desdites indemnisations. De plus, l'article D. 406-18 § I du CPCE indique expressément que ce sont les contrats qui « *prévoient les compensations applicables lorsque la prestation de conservation du numéro n'a pas été réalisée dans les conditions prévues* » par la loi. Le § II du même article habilite l'ARCEP à adopter une décision pour préciser l'information des abonnés, les obligations en matière de délai de portage ou encore les processus inter-opérateurs, mais ne mentionne pas expressément le cas des indemnisations. Ainsi, vouloir étendre les règles prévues par les décisions n° 2012-0576 et n° 2013-0830 aux numéros SVA équivaut à une surinterprétation de la loi par l'ARCEP.

Par conséquent, **SFR s'oppose à l'extension des règles d'indemnisations aux numéros spéciaux.**

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

SFR note que l'ARCEP recommande aux opérateurs de faire figurer le RIO dans l'espace client du consommateur ou, si l'offre n'inclut pas d'accès internet, sur la facture. L'espace client devrait

également mentionner l'éventuelle date de fin d'engagement, les éventuelles conditions de réengagement ainsi que l'éventuel délai de prévenance pour la dénonciation du contrat.

SFR rappelle tout d'abord à l'ARCEP que cette dernière ne doit pas négliger la lourdeur des développements induits par une telle mesure. Ainsi, **le délai imparti par la disposition envisagée est totalement disproportionné au regard de l'importance des développements à réaliser**. L'ARCEP doit **prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur**.

SFR accueille néanmoins favorablement cette nouvelle disposition dans la mesure où l'information du consommateur est capitale pour lui permettre d'avoir connaissance de l'existence des processus de portabilité mais également pour lui faciliter les démarches à accomplir en vue de changer d'opérateur.

D'ailleurs, SFR affiche déjà le RIO dans l'espace client du consommateur ayant souscrit à une offre fixe en métropole, tandis qu'une étude et des développements sont en cours pour l'afficher également pour les abonnés mobiles.

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

SFR note que l'ARCEP souhaite que l'obligation d'inscrire dans les accords d'interconnexion une prestation de reroutage et de préfixage, laquelle s'applique déjà aux numéros fixes et spéciaux, soit étendue aux numéros mobiles.

SFR ne s'oppose pas à cette disposition dans la mesure où ses accords d'interconnexion prévoit déjà une prestation pour faire transiter les appels vers un numéro SFR porté vers un autre opérateur.

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 ?

SFR note que l'ARCEP souhaite la création, à compter du 1^{er} juillet 2022, d'une base de portabilité mobile centralisée pour les territoires ultramarins, ainsi qu'une base de portabilité fixe centralisée pour le cas spécifique de Saint-Pierre-et-Miquelon.

Il est impératif que la mise en place d'une telle base, qui permettrait de gérer le processus de portabilité mobile mis en place en 2006 sur la zone Antilles – Guyane et en 2002 pour la zone Océan Indien, fasse l'objet :

- **D'un groupe de travail en amont permettant d'en évaluer les impacts opérationnels et financiers**, dans la mesure où la mise en place de cette disposition entraînera un changement majeur dans les relations inter-opérateurs.
- **D'un accord de la part de l'ensemble des acteurs concernés**, afin que l'ARCEP puisse adopter une décision qui satisfasse aux besoins de chacun de ces acteurs.

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 ?

SFR note que l'ARCEP souhaite que le SIAN soit également utilisé pour le marché fixe Entreprises. Le SIAN a pour objet de permettre à l'opérateur donneur de récupérer la référence d'un accès précédemment utilisé par l'abonné dans le but de réutiliser le même accès support dans le cadre d'une portabilité de numéro fixe. Ainsi, l'objectif poursuivi par l'ARCEP est d'accroître la concurrence sur le marché Entreprises.

Actuellement, le SIAN n'est utilisé que pour le marché GP par un nombre limité d'opérateurs et n'est pas paramétré pour supporter son utilisation à tout un nouveau marché. Il sera donc nécessaire pour les opérateurs de mettre en œuvre des développements permettant de reparamétrer le SIAN afin qu'il puisse supporter la nouvelle volumétrie. L'extension du SIAN au marché Entreprises et à l'ensemble des opérateurs est source de complexités importantes pour un intérêt qui reste à démontrer.

Ainsi, **la conformité à cette nouvelle disposition induira des développements SI bien trop lourds par rapport à l'objectif poursuivi.** Eu égard au délai irréaliste octroyé aux opérateurs, l'ARCEP doit prévoir un délai d'au moins 18 mois pour son entrée en vigueur.

Par conséquent, SFR s'oppose à l'utilisation du SIAN par les opérateurs présents sur le marché Entreprises.

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

SFR note la volonté de l'ARCEP d'étendre le recours au guichet unique aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux.

SFR se montre **favorable à l'extension du guichet unique pour les numéros mobiles et les numéros spéciaux, à l'exception des numéros courts**, dans la mesure où cela permettrait de fluidifier les procédures de portabilité. En effet, **la portabilité des numéros courts passe par un processus particulier** : il s'agit d'un processus non-automatisé dans le cadre duquel un opérateur fait une demande de transfert d'un numéro spécial auprès de l'ARCEP, laquelle accède à la demande et adopte une décision de transfert de numéro spécial d'un opérateur à un autre.

Par conséquent, pour l'ensemble des raisons exprimées ci-dessus, SFR estime nécessaire d'exclure les numéros courts du guichet unique. En revanche, pour les autres numéros spéciaux et les numéros mobiles, SFR ne s'oppose pas à l'utilisation du guichet unique.

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 ?

SFR note que l'ARCEP souhaite mettre en place un processus spécifique qui tienne compte de la situation particulière de l'opérateur donneur qui se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire.

SFR se montre favorable à la mise en place d'un processus spécifique qui tiendraient compte de la situation de l'opérateur donneur en liquidation judiciaire. En vue de déterminer les contours et les garde-fous de ce processus spécifique, SFR considère qu'**il est nécessaire d'instaurer un groupe de travail sous l'égide de l'ARCEP et rassemblant l'ensemble des acteurs concernés.**