

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

## Consultation publique

Réponse à la consultation publique du 28 juin 2021

## Synthèse

A titre liminaire, Bouygues Telecom constate, à l'instar du bilan réalisé par l'Autorité, que les processus relatifs à la portabilité des numéros fixes et mobiles sont désormais éprouvés, fiabilisés et appliqués de manière industrielle par l'ensemble des acteurs et concourent à la fluidification des marchés résidentiel et entreprise.

Depuis pratiquement bientôt dix ans, les modalités de conservation des numéros fixes et mobiles, scindées en deux décisions distinctes, n'ont pas évolué et Bouygues Telecom peut tout à fait comprendre le souhait de l'Arcep d'enclencher une démarche de simplification, de clarification, d'amélioration et de plus grande harmonisation des processus existants.

En revanche, **en raison de la grande complexité des systèmes d'information supportant ces processus, nous recommandons « de n'y toucher que d'une main tremblante »**, et par voie de conséquence **de se cantonner aux évolutions apportant des bénéfices réellement significatifs au marché.**

En effet, il apparaît qu'**un certain nombre de dispositions envisagées dans le projet de décision de l'Arcep nécessiteraient de très lourds développements des systèmes d'information des opérateurs, du GIE et de l'APNF** (développements longs, complexes, risqués et coûteux), **sans pour autant apporter de bénéfices très significatifs sur le niveau de concurrence** observé aujourd'hui sur les marchés résidentiels et entreprises.

*On peut citer à titre d'exemple : l'obligation de fournir un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises.*

Il apparaît également qu'**un certain nombre de dispositions envisagées dans le projet de décision de l'Arcep pourraient conduire à accroître le risque d'usurpation d'identité et de fraude.**

*On peut citer à titre d'exemple : les nouvelles dispositions envisagées par l'Autorité relatives à mise à disposition des clients du RIO, telles que l'accès au SVI depuis n'importe quelle ligne téléphonique, par le biais d'un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur mobile.*

Un certain nombre de dispositions proposées dans le projet de décision de l'Autorité sont par ailleurs souhaitables car apportant de réels bénéfices au marché et aux consommateurs, mais sans qu'on puisse précisément encore à ce stade en mesurer les difficultés techniques d'implémentation.

*On peut citer à titre d'exemple : l'harmonisation des messages transmis aux abonnés résidentiels, par SMS ou par les courriers électroniques, lors d'une portabilité en cours.*

Enfin, Bouygues Telecom considère qu'il serait souhaitable et utile pour le marché d'initier, sous l'égide de l'Autorité, des démarches visant à :

- Sur le marché entreprise, lancer un groupe de travail, sous l'égide de l'Autorité, regroupant l'ensemble des opérateurs de téléphonie fixe, qui aurait pour objectif d'élaborer un processus de portabilité des réseaux de données VPN ;
- Sur le marché grand-public, prévoir des sanctions financières, voire une exclusion de l'APNF et du GIE dès lors qu'un opérateur ne mettrait pas à jour de manière régulières ses bases de numéros attribués.

## Table des matières

<b>3. ÉTENDRE L'UTILISATION DU RIO A L'ENSEMBLE DES NUMEROS .....</b>	<b>5</b>
3.1 Définition et utilisation du RIO.....	5
3.2 Fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises.....	5
3.4 Disponibilité du RIO.....	9
3.4.1 Spécificités du processus actuel pour les numéros mobiles.....	9
<b>4. FLUIDIFIER LA PORTABILITE DES OFFRES TELEPHONIQUES SUR LE MARCHÉ ENTREPRISES .....</b>	<b>10</b>
4.1 Portabilité d'un numéro entreprises pour exploitation sur le marché grand public .....	10
4.2 Portabilité des numéros mobiles de longueur étendue .....	10
4.3 Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux.....	10
4.4 Gestion des groupements de lignes.....	11
<b>5. FACILITER LES MODALITES DE PORTABILITE FIXE ET MOBILE POUR LES UTILISATEURS FINALS.....</b>	<b>12</b>
5.2 Gestion des refus de portabilité.....	12
5.3 Délai de quarantaine pour les numéros fixes, mobiles et spéciaux.....	12
5.4 Affichage du code RIO.....	13
<b>6. OPTIMISER LES PROCESSUS DE PORTABILITE ENTRE OPERATEURS .....</b>	<b>13</b>
6.2 Routage direct des appels et des messages .....	13
6.3 Utilisation d'accès support pour un numéro fixe .....	14
6.4 Extension aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs.....	14
6.5 Processus de portabilité des numéros en cas de liquidation judiciaire.....	15

### 3. Étendre l'utilisation du RIO à l'ensemble des numéros

#### 3.1 Définition et utilisation du RIO

**Question 1.**

*Avez-vous des remarques concernant les harmonisations envisagées par l'Autorité ?*

S'agissant de l'harmonisation des délais, l'Autorité prévoit entre autres que : « *L'opérateur receveur transmet la demande de portage à l'opérateur donneur le jour même dans 80 % des cas et au plus tard le jour ouvrable suivant avant midi* » et que « *l'opérateur donneur confirme l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation du numéro à l'opérateur receveur d'ici le lendemain dans 80 % des cas et au plus tard le surlendemain* ».

Force est de constater que les dispositions existantes sur le marché résidentiel ne peuvent pas être transposées sur les marchés entreprises au regard du processus de fiabilisation susmentionné. Ainsi, il n'apparaît pas 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 sur les marchés entreprises et résidentiels.

**En conséquence, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de ne pas généraliser au marché entreprises les délais prévus à l'article 10 de son projet de décision.**

Au regard de la grande diversité des messages transmis aux abonnés résidentiels, par SMS ou par les courriers électroniques, lors d'une portabilité en cours, Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Autorité de les harmoniser. Toutefois cette harmonisation nécessitera de lourds développements des systèmes d'informations impliquant que le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue, à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques, ne paraît pas raisonnable.

**Par conséquent, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 12 mois à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

#### 3.2 Fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises

Bouygues Telecom constate, à l'instar du bilan réalisé par l'Autorité, que les processus relatifs à la portabilité des numéros entreprise sont désormais éprouvés, fiables et appliqués de manière industrielle et tient à rappeler que l'insuffisante animation concurrentielle observée sur le marché entreprise ne résulte pas d'une insuffisance des processus de portabilité des numéros, mais bien plutôt de la présence d'obstacles structurels tels que :

- Des durées d'engagement contractuel élevées et par voie de conséquence des faibles taux de churn ;
- Des réticences au changement d'opérateur fixe en raison, d'une part de l'existence de délais d'interruption de service pendant la phase de transition, et d'autre part de coûts élevés de migration (notamment d'études, de gestion de projet et de maintien de deux fournisseurs pendant la phase de transition qui peut être longue dans le cas d'entreprises multisites) ;
- Des obligations relatives au délai de production et de livraison, et au traitement du SAV des offres de gros non respectées, ainsi qu'une insuffisante homogénéisation sur le territoire de ces offres ;
- Un besoin de capillarité des réseaux de distribution sur le bas de marché ;
- Une importance de la convergence Fixe Mobile qui favorise les plus gros opérateurs fixes.

Cependant, dans un contexte d'évolution constante des besoins des utilisateurs finals et de nouvelles problématiques rencontrées par les opérateurs, Bouygues Telecom entend le souhait de l'Arcep d'une plus grande harmonisation des processus inter opérateurs existants, de sorte qu'ils soient les plus proches possibles notamment en termes de parcours client et de délais de traitement.

En revanche, des prérequis sont absolument nécessaires à l'harmonisation souhaitée par l'Autorité afin que les évolutions envisagées ne soient pas purement formelles, mais concourent réellement à une plus grande fluidification des marchés :

- (i) Tenir compte des spécificités du marché entreprises, rendant certaines harmonisations inutiles ou inopérantes ;
- (ii) Prévoir des délais d'implémentation de certaines dispositions réglementaires adaptés à la complexité des évolutions techniques demandées.

A cet effet, il convient d'ores et déjà de rappeler que si les processus en vigueur aujourd'hui sur les marchés entreprise et résidentiel divergent à de nombreux égards, c'est en raison de spécificités propres à chacun de ces marchés qu'il n'est ni possible, ni souhaitable d'harmoniser.

A titre d'exemple, sur le marché entreprise la portabilité des numéros fixes et mobiles est effective et efficace sans avoir besoin d'être autant automatisée que sur le marché résidentiel. Les clients entreprise souhaitant conserver leurs numéros lors d'un changement d'opérateur transmettent à l'opérateur receveur un bon de commande répertoriant l'ensemble des numéros à porter. Puis, à travers un processus de « fiabilisation », l'opérateur receveur transmet ladite liste à l'opérateur donneur afin de s'assurer de la cohérence des numéros à porter. Ce processus de fiabilisation, éprouvé, garantit la sécurisation du processus de portabilité en entreprises, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une méthode plus complexe à base de codes RIO.

D'une manière générale on peut affirmer que la méthode automatisée du RIO est bien adaptée à un marché grand-public « atomisé » en des dizaines de millions de contrats. Elle l'est beaucoup moins en

revanche, sur le marché entreprise regroupé en un nombre de contrats beaucoup plus restreint. Autrement dit, la lourdeur de la méthode du RIO n'est pas adaptée au marché entreprise.

**Question 1.**

*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 ?*

**Question 2.**

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

Comme évoqué plus haut, le processus de portabilité des numéros entreprises est fiable et très largement éprouvé. L'insuffisante animation concurrentielle observée sur ce marché trouve son origine dans bien d'autres facteurs que la portabilité qui, en tant que telle, ne pose aujourd'hui aucune difficulté.

A l'inverse, la portabilité des VPN (infrastructure stratégique au cœur des offres entreprise) constitue un frein majeur au changement d'opérateur qu'il conviendrait de lever rapidement en mettant en place, sous l'égide de l'Autorité, un groupe de travail multi opérateurs chargé d'élaborer des solutions.

#### Utilisation d'un code RIO pour la portabilité des numéros fixes sur le marché entreprise

**Eu égard aux spécificités propres au marché entreprise, Bouygues Telecom n'est pas favorable à la fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises, en raison de la grande complexité de cette solution, tant à la fois pour les opérateurs que pour leurs clients.** En effet, un tel projet engendrerait :

- (i) Une évolution très lourde et structurante des systèmes d'informations du Multi Opérateur Protocole d'Île de Man « MOP M3 <sup>1</sup> » ;
- (ii) Des difficultés de cohabitation et donc de cohérence entre le processus de fiabilisation des opérateurs d'une part, et celui de la fourniture du RIO d'autre part ;
- (iii) Une complexité supplémentaire liée à la dérogation des accès RTC.

**La mise en œuvre de la fourniture d'un RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises engendrerait des développements des systèmes d'informations importants avec un gain limité pour les abonnées entreprise. Des évolutions structurantes du MOP M3 seraient à mener nécessitant le lancement de nouveaux ateliers inter-opérateurs.**

---

<sup>1</sup> Protocole commun inter-opérateurs afin de gérer les demandes de portabilité sur le marché résidentiel et entreprise fixe.

S'agissant plus précisément du haut de marché, les impacts seront bien plus importants. A titre d'illustration, certains abonnés entreprise disposant de milliers de numéros fixes, l'obligation de transmettre la liste exhaustive des numéros affectés aux abonnés entreprises et les RIO correspondants, aurait un impact très conséquent sur les systèmes d'informations des opérateurs, mais générerait aussi beaucoup de complexité de gestion au sein même de la clientèle entreprise. L'implémentation technique de ces RIO soulève par ailleurs de nombreuses questions techniques non résolues, dont notamment, celle de la création d'un nouveau référentiel commun aux opérateurs, ou celle des modalités de la transmission du RIO.

Par ailleurs, avant toute décision de mise en œuvre d'une automatisation de ces processus entre les acteurs du secteur, Bouygues Telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur les difficultés que ne manquerait pas de soulever la nécessaire coordination entre le processus de fiabilisation des opérateurs d'une part, et la fourniture du RIO d'autre part, lesquelles risquent de provoquer d'inutiles désagréments à la clientèle entreprise.

#### Exemption du RTC

Bouygues Telecom rejoint la position de l'Arcep visant à permettre une dérogation aux accès sur support RTC. En effet, compte tenu de la fermeture commerciale du RTC depuis plusieurs années maintenant, et par voie de conséquence de la très forte décroissance de son parc résiduel, il apparaît tout à fait raisonnable d'envisager cette dérogation. **Cependant, Bouygues Telecom tient à alerter l'Arcep sur la complexité supplémentaire engendrée par cette dérogation.** En effet, il serait nécessaire, d'une part d'identifier au préalable les numéros concernés, et d'autre part, le cas échéant, de gérer des portabilités pour un parc client mixant à la fois les technologies IP et RTC.

Enfin et comme rappelé ci-avant, outre un bénéfice très limité apporté à la fluidité du marché entreprise, le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2022 ne paraît absolument pas raisonnable au regard des très importants développements des systèmes d'informations que cette disposition engendrerait.

**Par conséquent, Bouygues Telecom demande à l'Autorité, si elle estime nécessaire de maintenir cette disposition dans son projet de décision, de prévoir un délai de mise en place de 18 mois minimum, à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

#### Portabilité des réseaux de données VPN

Sur le marché entreprise, Bouygues Telecom fournit des accès téléphoniques couplés à la fourniture d'un accès physique support. Force est de constater que les coûts de transaction sont un frein au processus de portabilité des réseaux de données VPN. Ainsi, afin d'accroître la concurrence sur le marché entreprise, il semblerait pertinent d'élaborer un processus de portabilité de ces réseaux de données VPN.

**En conséquence, et afin de renforcer de manière directe l'intensité concurrentielle sur le marché entreprise, Bouygues Telecom propose, d'une part, que l'Autorité lance un groupe de travail, sous son égide, regroupant l'ensemble des opérateurs de téléphonie fixe, qui aurait pour objectif d'élaborer un processus de portabilité des réseaux de données VPN.**



### 3.4 Disponibilité du RIO

#### 3.4.1 Spécificités du processus actuel pour les numéros mobiles

**Question 4.**

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

[...].

## 4. Fluidifier la portabilité des offres téléphoniques sur le marché entreprises

### 4.1 Portabilité d'un numéro entreprises pour exploitation sur le marché grand public

**Question 6.**

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

Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Autorité de lancer 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.

### 4.2 Portabilité des numéros mobiles de longueur étendue

Les numéros mobiles de longueur étendue sont des tranches dédiées composées de 14 chiffres. Les préfixes de routage actuellement utilisés pour les numéros mobiles contiennent 4 chiffres. Ainsi, la portabilité des numéros mobiles de longueur étendue comprend 18 chiffres.

Bouygues Telecom informe l'Autorité que ses équipements peuvent assurer l'acheminement des numéros mobiles de longueur étendue. Néanmoins, la mise en œuvre de la portabilité sur les numéros de longueur étendue nécessitera de modifier le processus existant. A ce titre, Bouygues Telecom devra analyser manuellement les tranches de numéros dans ses équipements. Par conséquent, des développements des systèmes d'informations seront nécessaires.

### 4.3 Extension du processus de portabilité partielle aux numéros mobiles et spéciaux

**Question 7.**

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

A l'instar de l'Autorité, Bouygues Telecom constate que le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe décroît alors qu'un mouvement inverse est observé sur la téléphonie mobile concernant le marché dédiée aux entreprises. De surcroît, le principe de portabilité partielle pour les abonnés fixes du marché entreprise, introduit en 2013, répond à un véritable besoin. Il apparaît ainsi pertinent de l'étendre pour les numéros mobiles et spéciaux.

Cependant, au regard des développements des systèmes d'informations nécessaires, le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2022 ne paraît pas raisonnable.

**En conséquence, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 12 mois minimum à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

#### **4.4 Gestion des groupements de lignes**

**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 ?*

**Question 9.**

*Avez-vous des observations à apporter concernant le processus de portabilité des accès groupés ?*

A titre liminaire, il convient de rappeler les principes de fonctionnement du système d'identification de l'accès via le numéro de téléphone, appelé « SIAN ». L'objectif visé par le SIAN est de permettre aux opérateurs de récupérer la référence d'un accès précédemment utilisé par l'abonné dans le but de réutiliser, pour la portabilité d'un numéro, le même accès support que l'opérateur donneur.

Le SIAN transmet l'identifiant de l'accès en temps réel, ainsi que d'autres informations contribuant à identifier l'installation (dont l'adresse technique de l'installation, voire le nom de l'abonné), en se fondant sur le numéro fixe et le RIO de l'abonné qui sont saisis par l'opérateur requérant. Cette demande est alors acheminée vers l'opérateur donneur, sur la base des informations contenues dans le RIO. Seuls les opérateurs fixes proposant des offres accessibles aux abonnés grand public couplées à la fourniture d'un accès physique support mettent à disposition des autres opérateurs un service d'identification de cet accès lorsque celui-ci est réutilisable par un autre opérateur. Par ailleurs, la décision susmentionnée prévoit qu'un opérateur fixe puisse déléguer à un autre opérateur sous sa responsabilité la fourniture de ce service.

Bouygues Telecom a bien implémenté le protocole SIAN comme le dispose l'article 14 de la décision n°2014-0830 de l'Autorité. Toutefois, Bouygues Telecom tient à préciser à l'Autorité ne pas avoir recours à ce protocole.

Il ressort de ce qui précède que l'obligation, pour les opérateurs fournissant des accès téléphoniques couplés à la fourniture d'un accès physique support à destination des entreprises, de mettre des informations supplémentaires dans le SIAN ne paraît pas pertinente. En effet, dès la demande de portabilité, l'opérateur est déjà en mesure de savoir si le numéro devant faire l'objet d'une migration est inclus ou pas dans un groupement de lignes. Ainsi, l'ajout de cette information dans le SIAN n'est pas de nature à faciliter la connaissance par les clients entreprise de la liste des SDA qui leur sont alloués. Par ailleurs, l'extension de l'obligation de mise à disposition du SIAN aux numéros fixes utilisés par les entreprises ainsi que l'ajout de l'indication susmentionnée nécessitera pour l'ensemble des opérateurs ainsi que pour l'APNF des développements des systèmes d'informations importants avec un bénéfice limité.

**Par conséquent, Bouygues Telecom n'est pas favorable à l'extension de l'obligation de mise à disposition d'un SIAN aux numéros fixes utilisés par les entreprises, ni à l'ajout d'une information dans le SIAN permettant de savoir si le numéro fixe à porter fait partie d'un groupement de lignes ou non.**

S'agissant des accès groupés, Bouygues Telecom ne constate pas de difficultés à réaliser ce type de portabilité.

## **5. Faciliter les modalités de portabilité fixe et mobile pour les utilisateurs finals**

### **5.2 Gestion des refus de portabilité**

#### **Question 10.**

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

Bouygues Telecom est favorable à l'harmonisation souhaitée par l'Autorité des mesures applicables sur les marchés fixe, mobile et de numéros spéciaux afin de permettre le développement d'une concurrence effective, durable et loyale au bénéfice des utilisateurs finals. Néanmoins, la mise en œuvre de l'harmonisation notamment la mise en œuvre d'indicateurs calculés mensuellement sur les rejets de commande de portabilité nécessitera des développements des systèmes d'informations importants.

**En conséquence, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 12 mois minimum à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

### 5.3 Délai de quarantaine pour les numéros fixes, mobiles et spéciaux

**Question 11.**

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

**Question 12.**

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

Le mécanisme de gel technique des numéros pendant quarante jours calendaires est essentiel pour laisser la possibilité à un abonné de revenir sur une éventuelle erreur et de porter son numéro chez un autre opérateur après une demande de résiliation sans conservation du numéro.

A ce titre, Bouygues Telecom est favorable à l'application du délai de quarante jours calendaires à l'ensemble des numéros du plan de numérotation français concernés. Toutefois, s'agissant des numéros dont Bouygues Telecom n'est pas attributaire, la mise en œuvre du délai de quarante jours nécessitera des développements des systèmes d'informations.

**Par conséquent, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 12 mois minimum à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

### 5.4 Affichage du code RIO

**Question 14.**

*Avez-vous des remarques concernant l'accessibilité du RIO ?*

[...] En effet, seul l'appel au 3179, générant automatiquement l'envoi d'un SMS (avec affichage du RIO) sur la ligne mobile de l'abonné, est un gage d'une authentification forte. L'accès sécurisé du RIO est un prérequis à une lutte efficace contre ces fraudes.

De surcroît, les risques identifiés, par Bouygues Telecom, liés à l'affichage du numéro de téléphone et du RIO associé sur la facture de l'abonné, sont identiques à ceux susmentionnés, voire pire.... Une banque prendrait-elle le risque de faire figurer, sur son relevé mensuel, le numéro et le code de la carte bancaire de son client.

**Bouygues Telecom n'est donc pas favorable à la disposition envisagée par l'Autorité visant à faire figurer le numéro de téléphone et son RIO associé sur la facture de l'abonné ou sur l'espace client de celui-ci.**

## 6. Optimiser les processus de portabilité entre opérateurs

## 6.2 Routage direct des appels et des messages

### **Question 15.**

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

Bouygues Telecom partage le caractère indispensable de la généralisation du mode de routage « direct » des communications à destination des numéros portés consistant à acheminer les communications directement vers les équipements de l'opérateur exploitant le numéro porté (opérateur receveur technique). Ce mode de routage garantit ainsi un acheminement plus efficace et moins dépendant d'opérateurs tiers. Afin d'assurer le bon acheminement de la communication auprès du réseau de l'opérateur receveur, Bouygues Telecom prévoit, dans ses contrats d'interconnexion, une prestation spécifique dite de reroutage, composée notamment d'une prestation de préfixage nécessaire à l'acheminement des appels vers les numéros portés sortants dont l'opérateur est attributaire.

Dans la présente consultation publique, l'Autorité estime nécessaire que les prestations de préfixage et de reroutage mentionnées ne soient facturées qu'à l'opérateur de départ de ces appels. Or, dans le cas d'un opérateur attributaire d'un numéro porté vers un opérateur tiers, celui-ci facture lesdites prestations à l'opérateur ayant acheminé les appels. **Ainsi, il est dès lors impossible, pour Bouygues Telecom, d'identifier l'opérateur de départ en cas d'opérateur transitaire.** En effet, d'une part, Bouygues Telecom n'a pas de relation contractuelle avec l'opérateur de départ. D'autre part, la décision de l'Autorité suspendant l'attribution du code R1R2, permettant d'identifier le code identifiant du réseau de l'opérateur, rend cette obligation inopérante.

Par ailleurs, Bouygues Telecom précise que les prestations de préfixage et de reroutage ne figurent pas dans le cadre des SMS et n'ont aucune raison d'y figurer.

**Afin d'assurer le bon acheminement de la communication auprès du réseau de l'opérateur receveur, Bouygues Telecom propose que l'Autorité prévoie des sanctions financières voire une exclusion de l'APNF et du GIE dès lors qu'un opérateur ne met pas à jour de manière chronique les bases susmentionnées. Le mauvais acheminement d'une communication émise par un opérateur tiers relève davantage d'une mise à jour défectueuse que des problématiques de facturation. Le recours à des sanctions financières voire une exclusion de l'APNF et du GIE aurait pour conséquence de responsabiliser du routage initial dudit appel les opérateurs.**

## 6.3 Utilisation d'accès support pour un numéro fixe

### **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 ?*

Bouygues Telecom renvoie l'Autorité à sa réponse à la question 8.

#### **6.4 Extension aux opérateurs de numéros mobiles et spéciaux du guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs**

**Question 18.**

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

Le guichet unique permet de mettre à disposition des autres opérateurs fixes les coordonnées des opérateurs unique permettant de traiter en une même voie d'échanges toutes les questions relatives à la portabilité : traitement des demandes de conservation des numéros fixes avec les autres opérateurs, et procédures associées. Le guichet unique facilite ainsi le respect par les opérateurs fixes de leurs obligations en matière de portabilité des numéros fixes.

**Par conséquent, Bouygues Telecom est tout à fait favorable à l'extension de cette obligation au traitement des demandes de portage émanant des opérateurs mobiles et de numéros spéciaux.**

#### **6.5 Processus de portabilité des numéros en cas 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 ?*

En cas de liquidation judiciaire d'un opérateur donneur, il est essentiel de pouvoir garantir la portabilité aux utilisateurs. L'opérateur donneur devrait ainsi apporter des éléments justifiant la véracité du processus de liquidation judiciaire à l'opérateur donneur.

En ce sens, dans l'intérêt des clients d'un opérateur visé par une liquidation judiciaire, une procédure spécifique interne à la liquidation devrait être prévue pour que ces clients puissent réaliser leur portabilité. L'autorité pourrait, par exemple, demander au liquidateur nommé pour assurer la liquidation judiciaire, d'organiser la portabilité des clients en question avec les moyens techniques de l'opérateur en situation de liquidation ou bien avec des moyens externes, si besoin.

Le fait de prévoir règlementairement une telle procédure sera bénéfique pour les clients d'un opérateur qui se retrouveraient frappés par une procédure de liquidation judiciaire. Les clients ne devraient pas avoir à être impactés par ce genre d'évènement.

Dans tous les cas, et au regard du nombre relativement limité de liquidation judiciaire, Bouygues Telecom préconise que ces procédures soient organisées de manière manuelle plutôt que de développer un processus inter-opérateur qui serait long à mettre en œuvre.