

Contribution KEYYO à la consultation publique du 28 juin 2021 au 10 septembre 2021 « Modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée »

Lien vers la consultation : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-projdec-portabilite-numeros-fixes-mobiles-sva_280621.pdf

Contact KEYYO : contact-regulateur@keyyo.com

Synthèse

KEYYO remercie l'ARCEP pour cette consultation et adhère pleinement à la volonté de simplifier, fiabiliser et accélérer les portabilités pour tous les types d'utilisateurs.

Néanmoins, KEYYO pense que les gains apportés par les mesures proposées ici seraient modestes, voir potentiellement contre-productifs. Notamment, l'utilisation du RIO en entreprise doit être réalisée de façon à pouvoir venir remplacer le processus de fiabilisation. S'il vient en sus, les délais effectifs s'en trouveraient allongés.

Par ailleurs, les coûts de mise en place associées seraient importants. Notamment, une évolution des protocoles d'échanges au sein de l'APNF serait nécessaire. De fait, les dates de mise en œuvre proposées paraissent trop proches. 18 mois à compter de la publication de la décision serait une cible atteignable.

Considérant les besoins d'évolutions évoquées ci-dessus, KEYYO considère qu'il serait dommage de ne pas profiter de cette opportunité pour l'introduction de fonctionnalités utiles aux portabilités entreprises mais non listées ici. KEYYO souhaiterait donc à la mise en place d'un groupe de travail APNF en concertation avec l'ARCEP pour aller dans ce sens avant toute décision.

Réponses

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 ?

RIO et fiabilisation

Considérant le fait que les opérateurs ne doivent pas échanger directement entre eux les RIO, KEYYO identifie un risque important sur le marché entreprise dans le cadre des propositions actuelles. En effet, le processus dit de fiabilisation (récupération de la totalité des numéros de l'installation du client) est clé au bon déroulement des portabilités entreprises aujourd'hui. Si la fiabilisation est

conservée en amont d'un export de RIO, cela engendrerait des délais supplémentaires. Si elle est abandonnée, il y a fort risque d'oubli de numéros.

KEYYO recommande donc que pour une portabilité entreprise, le client final soit à même de récupérer facilement les RIO de l'ensemble de son installation sans avoir à faire des demandes numéros par numéros. Dans ce contexte, il serait possible de se passer du processus de fiabilisation. Néanmoins ceci ne serait fonctionnel que si cette suggestion revêt un caractère obligatoire.

Impacts techniques

Au niveau APNF, la version actuelle du MOP, la M3 serait inadaptée à ces évolutions. Si une nouvelle version du MOP doit être mise au point, il serait intéressant d'en profiter pour y inclure des fonctionnalités utiles aux entreprises, comme généraliser les possibilités de report ou de retour arrière en cas d'incident.

Concernant les dates d'application : considérant le besoin de concertation entre opérateurs sur les modalités techniques et pratiques et les développements nécessaires, la date du 1^{er} juillet 2022 ne paraît pas atteignable. Une cible de 18 mois à compter de la date de la décision paraît atteignable. A noter notamment dans le cadre du mobile le besoin pour les MNO d'avoir développé et documenté leurs évolutions avant que leurs clients MVNO ne puissent faire de même.

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

KEYYO ne voit pas d'utilité pratique à cette exception. Les processus seront plus fluides s'ils sont homogènes. Un éventuel besoin de l'opérateur historique pourrait le nécessiter, sous réserve de justification par ce dernier. Dans tous les cas il serait difficile d'identifier qu'une exception doit être appliquée, faute de base commune permettant de savoir si un numéro est RTC ou non.

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 ?

Sans que l'évolution proposée ne dégrade beaucoup la situation actuelle, KEYYO note simplement qu'automatiser et fluidifier la portabilité des SVA peut de fait faciliter les pratiques d'éditeurs peu scrupuleux en leur permettant sitôt identifiés de passer d'opérateur en opérateur rapidement.

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

En tant qu'opérateur MVNO, l'impact technique de ces évolutions pour KEYYO dépendra des choix de ses opérateurs hôtes. Afin de pouvoir réaliser ses propres développements, KEYYO aura donc besoin que les MNO mettent à disposition les nouveaux outils bien avant les dates butoirs fixées par l'ARCEP.

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 ?

Pas de remarque.

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

L'usage du RIO est une bonne base pour simplifier cela, il faudrait simplement que l'opérateur de l'entreprise flouée soit autorisée à récupérer le RIO de la nouvelle ligne auprès de l'autre opérateur ce que ne permettent pas les modalités proposées à date.

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

Pas de remarque.

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 ?

Le SIAN est utilisé à date par très peu d'opérateurs, qui ont des besoins particuliers. Il n'existe pas de processus pour l'intégration de nouveaux opérateurs. Par ailleurs, de par sa structure actuelle, le SIAN n'est pas accessible aux opérateurs raccordés à l'APNF en mode indirect.

Par conséquent, utiliser le SIAN pour le seul accès à cette information paraît source de contraintes excessives au regard de la valeur ajoutée de cette nouvelle information. S'assurer que les clients finals puissent récupérer facilement leur liste de numéros au sein d'un groupement auprès de leur opérateur paraît à KEYYO une approche plus utile à la problématique des groupements de lignes (cf. par ailleurs question 1 sur la fiabilisation).

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

Pas de remarque complémentaire aux points évoqués dans la question 8.

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

Les échanges avec les utilisateurs finals étant multimodaux (échanges par courriel, téléphone, etc...), la métrique « durée moyenne, en heures, de prise de contact avec un utilisateur final lorsque sa demande de portabilité a été rejetée » est de fait impossible à produire. KEYYO note par ailleurs que même sous d'autres formes, une telle mesure serait difficile et onéreuse à mettre en place, notamment pour les petits opérateurs qui ne disposent pas de personnel dédié à ce type d'exercice.

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

Même remarque qu'en 4 sur la dépendance des MVNO aux MNOs, notamment sur les délais de mise en place.

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

Pas de remarque.

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

Pas de remarque.

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

Pas de remarque.

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

Pas de remarque.

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 ?

Pas de remarque.

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 ?

La téléphonie étant de plus en plus généralement portée par IP, l'information sur l'accès physique utilisé ne semble de fait pertinente pour la portabilité du numéro que dans le cadre des accès analogiques historiques. Voir également question 2 (sur l'utilité d'exceptions pour le RTC) et question 8 (sur l'utilité du SIAN dans le processus de portabilité).

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

Oui, cela peut fluidifier les échanges.

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 ?

Dans le cadre du fixe, les outils APNF existant permettent, en les détournant peut-être un peu de leur usage initial, de traiter le cas d'un opérateur exploitant entré en liquidation. La liquidation d'un opérateur attributaire serait effectivement un problème difficile à résoudre s'il venait à se présenter.

Si une évolution technique du MOP doit être introduite (voir remarques aux questions précédentes), un mécanisme dédié pourrait être introduit à cette occasion.

Un garde-fou pertinent serait le marquage d'un opérateur comme « en liquidation » par un tiers de confiance. Peut-être par le biais d'une publication ARCEP, intégrée dans les bases de l'APNF ?

