

# Réponse de Colt – Consultation publique sur les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée

## Commentaires généraux

Colt remercie l'Autorité de donner l'opportunité aux acteurs du marché de s'exprimer à travers la présente consultation publique relative aux dispositifs mis en place concernant la conservation des numéros. Colt accueille favorablement toute initiative visant à protéger les utilisateurs et à accroître la concurrence sur le marché, surtout lorsqu'il s'agit d'un dispositif essentiel pour les utilisateurs des services de communications électroniques comme le présent droit de conservation de numéros.

Colt constate que plusieurs dispositifs proposés par l'ARCEP concernent les modalités de conservation des numéros fixes à destination des entreprises et des numéros spéciaux. En tant qu'opérateur fixe purement entreprise, ces mesures affectent profondément les activités de Colt et de ses clients (de gros et de détail).

Colt reconnaît qu'il existe un certain nombre de problèmes liés à la portabilité sur le marché entreprise, Colt partage également la position de l'ARCEP concernant la nécessité d'adresser ces problématiques par l'amélioration des processus actuellement en vigueur. Néanmoins Colt n'est pas convaincu que les solutions proposées par l'ARCEP dans la présente consultation soient à même de résoudre ces problématiques dans la mesure où elles ne considèrent pas assez les spécificités et besoins du marché entreprise. À l'inverse, Colt craint que les mesures proposées entraînent d'autres problématiques qui sont à ce jour évitées par les processus actuels (e.g. fiabilisation, échanges inter-opérateurs pour le compte des clients entreprise).

En particulier, Colt émet de fortes réserves quant à la proposition de l'ARCEP d'étendre le processus de fourniture du code RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises et pour les numéros spéciaux. Dans la consultation, il ne semble pas que l'Autorité ait directement identifié les dysfonctionnements précis liés à la portabilité sur ces marchés (à l'exception du taux élevé de signalements liés au code RIO), il ne semble pas non plus que l'Autorité ait expliqué dans quelles mesures la mise en œuvre obligatoire du code RIO résoudra les dysfonctionnements bloquants de ces marchés (notamment les rejets, les délais et les portabilités effectuées à tort). Par exemple, parmi les cinquante types de rejets de demandes de portabilités identifiés par l'APNF, Colt a identifié que seulement une dizaine d'entre eux (qui ne font pas partie des motifs de rejets les plus fréquents) pourraient être évités grâce à l'instauration du code RIO. Colt souhaite préciser que, sur le marché entreprise, le processus actuel permet aux opérateurs d'avoir une compréhension claire des organisations des groupements de numéros sur une installation client et les rejets sont formalisés pour les identifier. L'exécution des portabilités numéro par numéro aura comme conséquence de masquer la complexité des groupements et mettre à risque la portabilité de l'installation.

Selon Colt, cette obligation n'entraînera pas une amélioration de la portabilité sur le marché fixe des entreprises ni sur le marché SVA. En effet, une telle obligation i) n'ajoutera pas de valeur par rapports aux fonctionnalités des opérations de fiabilisations actuellement utilisées par les opérateurs sur ces marchés ; ii) ne permettra pas d'améliorer la fluidité de ces marchés et risquera d'augmenter les potentiels rejets de demandes de portabilité ; iii) est contradictoire avec le principe du simple guichet car elle nécessite des interactions entre l'utilisateur et l'opérateur donneur, notamment en cas de refus de portabilité (pour transmission de code RIO erroné) ; iv) entraînera des coûts et des changements opérationnels significatifs pour les opérateurs ; et v)

pourrait être utilisée comme un moyen supplémentaire pour certains opérateurs mal intentionnés de pratiques abusives, notamment sur le marché SVA.

Cependant, si cette mesure venait effectivement à devenir une obligation, Colt conteste fortement le délai envisagé par l'ARCEP pour l'entrée en vigueur de ce dispositif et estime qu'un délai de 24 mois, à compter de la date de publication de la décision finale, est plus adapté.

Par ailleurs, Colt est aussi opposé à l'obligation de mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes utilisés par les entreprises. Pour Colt, cette obligation introduira plus de complexités dans le traitement des demandes de portabilité, ainsi que des coûts significatifs, tant pour les opérateurs que pour l'APNF. De plus, ce dispositif n'apporte pas de bénéfice pour les opérateurs purement entreprise comme Colt du fait de l'absence de risque d'écrasement d'un accès fourni sur le réseau FttO.

Au global, Colt souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur le fait que le marché fixe des entreprises et le marché des SVA possèdent des spécificités qui leur sont propres. Le succès des différents dispositifs (RIO, SIAN, etc.) sur le marché mobile ou sur le marché fixe grand public n'est pas une garantie du succès des mêmes dispositifs sur le marché entreprise.

Enfin, Colt a constaté que l'ARCEP ne s'est pas prononcée sur des problématiques de portabilités liées au scénario de mise de disposition de ressources en numération. Aujourd'hui dans les processus APNF, il n'est pas possible d'identifier les cas de portabilités effectuées pour le compte d'un tiers si ces opérateurs ne disposent pas de leur propre préfixe de portabilité – ce qui est le cas de la plupart des opérateurs exclusivement dépositaires. Il en résulte qu'un nombre conséquent d'opérateurs commerciaux sont aujourd'hui invisibles alors que ce sont eux qui détiennent la responsabilité réglementaire vis-à-vis de l'utilisateur final. Cela entraîne des problématiques de dilution (et de confusion) de responsabilité. Colt souhaiterait que l'ARCEP se positionne sur ce sujet.

Par conséquent, considérant à la fois les fortes réserves émises par Colt ci-dessus (et décrites en détail dans la présente réponse) et la nécessité de résoudre les problématiques liées à la portabilité sur ces marchés très spécifiques, Colt estime indispensable que des échanges inter-opérateurs, sous l'égide de l'ARCEP puis de l'APNF, soient organisés en complément de la présente consultation et donc en amont de la décision qui en résultera. Colt estime effectivement que seuls de tels échanges permettront d'identifier les problématiques les plus bloquantes et de proposer des solutions adéquates pour ces marchés.

## Réponses aux questions de la consultation

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 ?

Colt comprend que l'objectif central de l'ARCEP est l'harmonisation et l'automatisation des échanges inter-opérateurs liés à tout type de portabilité. Néanmoins ces objectifs peuvent être contradictoires aux besoins des entreprises elles-mêmes, notamment les entreprises multi-sites qui représentent la plupart des clients de Colt. Ces points sont développés plus en détail ci-dessous.

- Fourniture d'un code RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises :

Colt n'est pas favorable à la proposition de l'ARCEP d'étendre le processus de fourniture du code RIO à l'intégralité du marché entreprise. Colt ne considère pas que cette proposition entraînera des bénéfices, tant pour les opérateurs que pour les utilisateurs, qui compenseraient le coût lié à sa mise en œuvre. Sur le marché entreprise, les avantages liés à la mise en œuvre du code RIO sont déjà assurés par les prestations de fiabilisation utilisées par les opérateurs.

Par ailleurs, la généralisation de l'usage du RIO sur le marché entreprise pourrait entraîner une multiplication des cas de rejets de portabilité et une prolongation des délais de traitement des demandes de portabilité, au détriment de l'intérêt des utilisateurs. Contrairement au marché mobile ou encore au marché fixe grand public, les demandes de portabilité sur le marché fixe des entreprises concernent souvent un volume important de numéros (i.e. tranches entières de 1 000 ou 10 000 numéros) et, dans la plupart des cas, les entreprises en question souhaitent porter l'ensemble de leurs numéros d'un opérateur à un autre. Il est donc possible que la portabilité de certains de ces numéros soit refusée par l'opérateur donneur à cause d'un code RIO erroné (du fait d'erreurs de base de données). Dans ce cas, l'utilisateur doit réinitialiser sa demande de code RIO auprès de son opérateur donneur pour les numéros dont la portabilité a été rejetée, parfois plusieurs fois jusqu'à ce que sa demande de portabilité soit traitée dans sa globalité. Par conséquent, la mise en œuvre obligatoire du code RIO sur le marché entreprise pourrait rendre la portabilité plus longue et complexe pour les utilisateurs, ce qui découragera ces derniers à changer leurs opérateurs et diminuera la concurrence sur le marché. Or, actuellement, les processus de fiabilisation mis en œuvre par l'APNF permettent de traiter les demandes complexes de portabilité, suivant un process maîtrisé, commun et exécuté dans des délais raisonnables. Colt considère que la solution la plus appropriée pour le marché entreprise reste donc la fiabilisation inter opérateurs. Néanmoins, Colt est favorable à toute initiative visant à améliorer le processus de fiabilisation existant et Colt estime à ce titre pertinent que toute règle et amélioration des processus soient le résultat d'échanges inter-opérateurs sous l'égide de l'ARCEP puis de l'APNF. De plus, contrairement à un model basé sur le code RIO, la gestion des cas de portabilités complexes est actuellement gérée quasi-exclusivement entre les opérateurs, sans nécessité d'une intervention de la part de l'utilisateur, renforçant donc le principe du guichet simple qui risque d'être remis en cause dans un modèle basé en premier lieu sur le code RIO.

Par ailleurs, parmi les cinquante types de rejets de demandes de portabilités identifiés par l'APNF, Colt a identifié que seulement une dizaine d'entre eux (qui ne font par ailleurs pas partie des motifs de rejets les plus fréquents) pourraient être évités grâce à l'instauration du code RIO. Colt souhaite préciser que, sur le marché entreprise, le process actuel permet aux opérateurs d'avoir une compréhension claire des organisations des groupements de numéros sur une installation client et les rejets sont formalisés pour les identifier. L'exécution des portabilités numéro par numéro aura comme conséquence de masquer la complexité des groupements et mettre à risque la portabilité de l'installation.

Ainsi, Colt demande à l'Autorité de reconsidérer sa proposition d'étendre le processus de fourniture du code RIO à l'intégralité du marché entreprise. Cependant, si l'Autorité choisit de mettre en œuvre cette proposition, il est indispensable que la mise en œuvre de cette obligation soit réalisée dans des conditions raisonnables qui prennent en compte les spécificités du marché fixe des entreprises, sans porter préjudice à la concurrence. Une solution alternative qui refléterait mieux les besoins du marché entreprise serait d'associer un unique code RIO pour l'ensemble des numéros affectés à un client final derrière un NDI, comme c'est le cas dans d'autres pays européens dans lesquels Colt a constaté l'implémentation d'un code similaire (au Portugal et en Italie).

- Délai de confirmation de l'éligibilité et l'éventuelle date de portabilité :

Colt est opposé à la proposition de l'ARCEP qui vise à appliquer les mêmes délais pour la confirmation de l'éligibilité et l'éventuelle date de portabilité sur les marchés résidentiel et entreprise. En effet, cette proposition n'est cohérente ni avec les spécificités du marché fixe des entreprises, ni avec les pratiques opérationnelles actuellement en vigueur pour l'exécution des demandes de portabilité sur ce marché. Par ailleurs ces délais ne pourraient être mis en œuvre

qu'avec une automatisation des échanges inter-opérateurs qui peuvent avoir des effets indésirables sur le marché spécifique entreprise, comme exprimé supra.

D'une part, les demandes de portabilité sur le marché entreprise sont souvent complexes et concernent un volume important de numéros. Ainsi, afin de gérer ces complexités d'une manière efficace et dans des délais raisonnables, les opérateurs sont souvent amenés à échanger entre eux afin d'obtenir certaines clarifications et informations complémentaires sur la demande de portabilité formulée par l'utilisateur. Cette prise de contact permet d'éviter des problèmes qui pourraient entraîner une prolongation du délai total du traitement de la demande de portabilité (en évitant des potentiels rejets). Or, avec le délai proposé par l'ARCEP, cet échange inter-opérateur ne sera plus faisable et les problématiques liées aux portabilités complexes pourrait être multipliées. En effet, de nombreuses entreprises méconnaissent tous les détails de la solution qui leur est offerte par leur opérateur et qui sont nécessaires de renseigner à l'opérateur preneur afin d'éviter de longues interruptions de service et des portabilités effectuées à tort (type d'installation, numéros associés etc.). L'automatisation des échanges impliquée par un délai si court aurait pour impact la suppression de ces échanges qualitatifs reflétant un besoin du marché entreprise. Il est important de noter par ailleurs que l'implémentation du code RIO sur le marché entreprise ne permettra pas de se substituer à ces échanges.

D'autre part, les motifs pour lesquels l'ARCEP, dans sa décision n° 2013-0830, a défini un délai plus important sur le marché entreprises (6 jours ouvrés) par rapport au marché grand public (2 jours ouvrables), resteront toujours pertinents, même avec une mise en vigueur obligatoire du code RIO sur le marché entreprise. Ce délai de 6 jours est indispensable notamment pour les opérations de fiabilisation qui sont actuellement effectuées par défaut pour les demandes de conservation de numéros émises par les grandes entreprises. Colt estime que les opérations de fiabilisation resteront nécessaires même avec le code RIO tout particulièrement pour les portabilités effectuées pour le compte d'entreprises de taille importante (et bien souvent multi sites) - un segment de marché qui constitue la majorité des clients de Colt. En effet, comme exprimé plus haut, Colt ne considère pas que l'implémentation du code RIO sur le marché entreprise pourra se substituer à la fiabilisation et aux échanges inter-opérateurs qui en découlent.

Par ailleurs, la date éventuelle de portabilité dépend de la disponibilité de l'accès, notamment pour les accès FttO pour lesquels la reprise de l'accès par un autre opérateur n'est pas une pratique de marché car elle n'est pas une obligation. Ainsi, un travail de coordination est nécessaire entre l'opérateur donneur et l'opérateur receveur afin de déterminer une date de portabilité adéquate et qui prend en compte la disponibilité de l'accès de l'opérateur receveur. Cela minimise le risque d'indisponibilité du service pour l'utilisateur après le portage effectif du numéro. Or, ce travail de coordination inter-opérateur ne peut pas se faire dans de bonnes conditions si on considère les délais proposés par l'ARCEP car ces délais impliquent nécessairement une automatisation des échanges.

Par conséquent, Colt demande à l'ARCEP de maintenir les délais actuellement en vigueur pour confirmer l'éligibilité et l'éventuelle date convenue de conservation sur le marché entreprises (6 jours ouvrables).

- Date envisagée pour l'entrée en vigueur du code RIO pour les entreprises

Colt est fortement opposé à la proposition de l'ARCEP de définir le 1er juillet 2022 comme date d'entrée en vigueur des nouvelles obligations liées à la mise à disposition d'un code RIO sur le segment fixe à destination des entreprises.

Premièrement, les mesures envisagées par l'ARCEP nécessitent d'importantes évolutions dans les systèmes informatiques des opérateurs, ainsi que d'importantes adaptations organisationnelles résultants du changement inévitable du processus de traitement des demandes de portabilités chez les opérateurs. Ces évolutions sont profondes et structurelles, notamment pour les opérateurs fixes purement entreprise, tels que Colt, qui possèdent peu d'expérience en matière d'utilisation du code RIO. En effet, afin d'atteindre les objectifs envisagés par l'Autorité, la mise à disposition du code RIO devra être accompagnée d'importants travaux d'automatisation de l'ensemble des processus de portabilité actuellement en vigueur chez les opérateurs. Or, il est impossible d'achever ces travaux dans les délais envisagés par l'Autorité.

Deuxièmement, la proposition de l'ARCEP pourrait nuire à la concurrence en créant des avantages concurrentiels, liés à l'expérience et la maîtrise des coûts, au détriment des opérateurs purement entreprise comme Colt. D'une part, comme indiqué supra, les opérateurs fixes purement entreprise possèdent peu d'expérience en matière d'utilisation du code RIO. En revanche, les opérateurs présents aussi sur d'autres marchés (fixe grand public et/ou mobile) possèdent déjà plusieurs années d'expérience en ce qui concerne l'implémentation du code RIO. Cet effet « d'expérience » pourrait donner un avantage concurrentiel aux opérateurs présents sur plusieurs marchés, au détriment des opérateurs purement entreprises. D'autre part, le coût d'implémentation de la mesure envisagée par l'ARCEP sera plus important pour les opérateurs fixes purement entreprise que pour les opérateurs présents sur plusieurs marchés. En effet, ces derniers ont déjà réalisé certains investissements pour adapter leurs processus aux obligations de mise à disposition du RIO sur l'ensemble du marché mobile ou/et sur le segment grand public du marché fixe. En revanche, les opérateurs fixes purement entreprises vont devoir soutenir l'ensemble de ces coûts. Par ailleurs, il est important de noter que ces avantages concurrentiels, liés à l'expérience et aux coûts, sont indésirables car ils en résultent de l'application de différents régimes réglementaires et ne sont pas donc des avantages acquis par le mérite. Afin d'amortir les impacts concurrentiels de l'obligation de mise à disposition d'un code RIO sur le segment fixe à destination des entreprises, il est indispensable de prévoir une date beaucoup plus lointaine.

Troisièmement, Colt souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur le fait que les opérateurs sont actuellement engagés dans de nombreux projets nécessitant l'expertise sectorielle très spécifique de ressources opérationnelles chez les opérateurs. Ces projets d'ampleur et d'impacts significatifs, émanent tous de décisions réglementaires en France. A titre d'exemple, concernant les projets relatifs au marché de la téléphonie fixe, les opérateurs français sont actuellement engagés dans : i) la définition puis l'implémentation d'un mécanisme d'authentification, ii) le développement de solutions de gros adéquates en anticipation de l'interdiction de la mise à disposition des numéros géographiques, iii) la gestion des conséquences de la suppression des ZNE, notamment en matière de services d'urgences. Il est à noter que toutes ces décisions entrent en vigueur courant 2023. La simultanéité de ces projets va accabler les ressources des opérateurs car ce sont souvent les mêmes équipes qui interviennent pour les implémenter. Par ailleurs, étant donné qu'il est nécessaire que ces ressources possèdent une expertise sectorielle très spécifique ainsi qu'une connaissance des processus et systèmes internes de l'opérateur implémentant ces solutions, il n'est pas envisageable d'avoir recours à de nouvelles ressources rapidement et de façon temporaire.

Sur la base de l'expérience de Colt dans la mise en œuvre de projets comparables (bien que moins complexes) dans d'autres pays européens, Colt estime qu'un délai de 24 mois, à compter de la date de publication de la décision finale, est raisonnable.

- Autres points :

Dans la section 3.1.1 relative au délai d'association du code RIO à un numéro suite à une affectation, ou encore au délai de mise à disposition du code RIO à l'utilisateur en cas de changement de son code RIO, Colt estime nécessaire que l'ARCEP précise quel opérateur est tenu de respecter ce délai dans le cas où l'opérateur commercial (ayant la relation contractuelle avec l'utilisateur du numéro) a recours à un délégataire technique pour la création du code RIO. Selon Colt, toute obligation envers l'utilisateur du numéro doit s'appliquer à l'opérateur commercial.

Cependant, en définissant les délais applicables, il est important de prendre en considération le délai de communication et de partage d'informations entre l'opérateur commercial et son délégataire technique. Ainsi, Colt invite l'ARCEP à prolonger le délai d'association du code RIO à un numéro suite à une affectation, ou encore le délai de mise à disposition du code RIO à l'utilisateur en cas de changement du RIO, à sept (7) jours ouvrables. Afin de préserver le principe de non-discrimination entre les opérateurs, Colt propose que l'ARCEP généralise ce principe à tous les opérateurs, indépendamment du fait qu'ils font appel ou non à un délégataire technique. Colt considère que ce délai est raisonnable car, d'une part, il permet aux échanges inter-opérateurs de s'effectuer dans de bonnes conditions, et d'autre part, il constitue un délai assez court pour ne pas risquer de causer quelconque préjudice aux utilisateurs finaux.



Aussi, Colt considère que le délai de mise à disposition du code RIO (i.e. au plus tard le lendemain de l'affectation au client final) n'est pas cohérent avec les options, proposées par l'ARCEP, relatives au moyen de mettre à disposition ces codes RIO. En effet, une des options est que cette information soit disponible via la facturation, néanmoins toute facture est en générale produite le mois suivant.

A la section 3.1.2, l'ARCEP demande aux opérateurs commerciaux de renseigner le code RIO en utilisant le code opérateur (champs « OO ») de leurs délégataires techniques. Colt est opposé à cette mesure car elle ne permet pas de répartir correctement les responsabilités entre les opérateurs. En pratique, dans les processus de portabilité de l'APNF, il n'est pas possible d'identifier les cas de portabilités effectuées pour le compte d'un tiers si ces opérateurs ne disposent pas de leur propre préfixe de portabilité – ce qui est le cas de la plupart des opérateurs exclusivement dépositaires. Autrement dit, dès lors qu'un préfixe de portabilité ou un préfixe RIO d'un opérateur est renseigné, il n'est pas possible de distinguer les cas où l'opérateur attributaire du préfixe exécute la portabilité pour ses propres utilisateurs finaux et les cas où l'opérateur agit comme un délégataire technique et exécute la portabilité pour le compte d'un opérateur commercial. Dans ces deux cas, seul l'opérateur attributaire du préfixe de portabilité (ou préfixe RIO) apparaît et se voit attribuer indûment la responsabilité de tout problème lié à portabilité. Colt estime déraisonnable et injustifié de tenir le délégataire technique responsable pour les portabilités exécutées pour le compte d'un utilisateur avec lequel le délégataire technique n'a pas de relation contractuelle. De plus, cela est contradictoire avec les dispositifs de l'Article 3 de la consultation qui autorise la délégation, sous la responsabilité de l'opérateur délégant (i.e. opérateur commercial), de la mise en œuvre de tout ou partie des obligations en matière de conservation des numéros.

Par conséquent, Colt demande à l'ARCEP d'exiger, dans le cadre d'une portabilité exécutée par un délégataire technique pour le compte d'un opérateur commercial, l'utilisation du préfixe RIO et du préfixe de portabilité appartenant à l'opérateur commercial.

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

Colt est opposé à la proposition de l'ARCEP de mettre en place un processus de portabilité spécifique aux numéros RTC. D'une part, cette proposition nécessite une identification fiable des numéros RTC et une distinction de ces derniers des autres accès. Or, en pratique, l'identification des numéros RTC, tant pour les opérateurs que pour l'APNF, n'est pas garantie. D'autre part, étant donné la forte décroissance du parc RTC et le projet de fermeture de ce réseau, il n'est ni nécessaire ni raisonnable de demander aux opérateurs d'adopter deux processus parallèles de portabilité, dont un réservé uniquement aux accès RTC.

### 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 ?

Colt n'est pas favorable à la proposition de l'ARCEP de généraliser l'utilisation du code RIO pour les numéros spéciaux. En effet Colt constate uniquement deux types de problématiques récurrentes liées aux numéros spéciaux et ne considère pas que l'implémentation du code RIO sur le marché SVA adressera ces problématiques alors qu'elle fera supporter des coûts importants aux opérateurs et complexifiera les échanges (pouvant à leur tour entraîner des délais de traitement plus importants qu'ils ne le sont aujourd'hui).

La première problématique constatée par Colt est celle d'opérateurs donneurs malintentionnés essayant délibérément de retenir le plus longtemps possible le client final (requérant la portabilité) car les numéros en question leur génèrent un revenu important. Colt souhaite préciser que la mise en œuvre obligatoire du code RIO n'est pas susceptible de résoudre cette problématique constatée car ces opérateurs peuvent profiter du caractère indispensable du RIO pour renforcer leurs pratiques abusives (e.g. s'abstenir de mettre à disposition le RIO à leurs clients dans des

conditions raisonnables, partager des RIO erronés à plusieurs reprises, etc.). Ces pratiques pourraient dissuader les éditeurs de services d'exercer leurs droits de conservations de numéros et avoir pour conséquence pour ces clients finaux de rester bloqués chez ces opérateurs. Le code RIO, dans ce type de cas, constituerait un moyen supplémentaire pour ces opérateurs d'exercer leurs pratiques abusives.

La deuxième problématique constatée par Colt est celle des opérateurs (revendeurs) souhaitant changer d'opérateur technique afin de collecter, pour leur compte, les numéros SVA. Dans ce cas, il ne s'agit donc pas d'une portabilité car le changement requis n'émane pas d'un utilisateur final. La mesure proposée ici par l'ARCEP n'est donc pas susceptible de résoudre cette problématique.

Par ailleurs, Colt constate que les cas de rejets des demandes de portabilités sont plus rares sur le marché SVA par rapport au marché fixe des entreprises. Ainsi, Colt estime que la mise en œuvre obligatoire du RIO sur le marché SVA aura une valeur ajoutée limitée, notamment du fait du coût significatif nécessaire à son implémentation.

Ainsi, dans un souci d'harmonisation entre le marché SVA et le marché fixe des entreprises, étant donné les similarités entre les deux marchés et les réserves exprimées par Colt par rapport à la mise en œuvre obligatoire du code RIO sur le marché fixe des entreprises, Colt demande à l'ARCEP de reconsidérer sa proposition de généraliser l'utilisation du code RIO 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 ?

Colt n'est pas un opérateur mobile. Ainsi, Colt n'a pas de commentaire.

#### 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* ?

Colt souhaite que l'Autorité établisse une définition détaillée des « services over the top qui exploitent des numéros fixes, mobiles ou spéciaux », ainsi qu'une définition détaillée de la notion de « fondé sur la numérotation ». Ces définitions sont indispensables pour que les opérateurs puissent identifier les services / applications concernés par les évolutions envisagées dans la consultation publique. Aujourd'hui, il est impossible d'identifier s'il s'agit de numéros attribués, exploités, mis à disposition des OTT ou seulement « utilisés ».

Par ailleurs, Colt souhaite que l'ARCEP identifie les marchés et segments de marchés sur lesquels cette disposition sera appliquée. Plus précisément, Colt souhaite savoir si les fonctionnalités envisagées par l'ARCEP devraient être disponibles pour les utilisateurs du marché fixe des entreprises, étant donné que les obligations relatives à la mise à disposition du code RIO via le serveur vocal 3179 ou via SMS sur le #3179#, ne sont pas actuellement applicables pour ce marché. En général, Colt invite l'ARCEP à fournir plus d'exemples sur les applications / services visés par ces évolutions.

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

Colt est rarement confronté à cette problématique. En effet, les clients de Colt sont principalement des grandes entreprises qui n'ont pas tendance à migrer leurs offres vers une offre de type « résidentiel » ou « grand public ».

En dépit de cela, Colt est favorable à l'objectif d'augmenter la fluidité de la portabilité entre le marché entreprise et le marché grand public. Ainsi, Colt suivra avec intérêt les travaux de l'ARCEP et des opérateurs visant à résoudre cette problématique.

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

Selon Colt, il est important que la proposition de l'ARCEP qui consiste à utiliser les préfixes de routage mobile pour les numéros mobiles de longueur étendue n'empêche pas un opérateur fixe de transit tel que Colt, d'être actif sur ce marché sans avoir à utiliser de préfixe mobile.

Par ailleurs, au deuxième alinéa de la section 4.3 de la consultation, l'Autorité précise : « [...] *en indiquant alors explicitement à l'opérateur donneur la liste des autres numéros fixes qui ne doivent pas l'être* ». Colt invite l'ARCEP à réévaluer la pertinence de l'obligation mentionnée ci-dessus. Colt estime que l'obligation d'indiquer à l'opérateur donneur la liste des autres numéros fixes qui ne doivent pas être portés pourrait entraîner des problèmes d'ordres concurrentiels et opérationnels. D'une part, Colt estime que requérir un partage automatique et obligatoire des informations relatives au volume ou type de numéros détenus par un client chez son concurrent, alors qu'il n'existe, de notre point de vue, pas de motif légitime pour accéder à ces informations, peut causer un préjudice concurrentiel pour l'opérateur donneur. Ceci est pertinent notamment pour le marché des grandes entreprises, sur lesquels plusieurs opérateurs sont en concurrence pour un nombre relativement limité de clients. D'autre part, d'un point de vue opérationnel, l'obligation de partager certaines informations non-essentiels pour exécuter la demande de portabilité augmentera la complexité de gestion des portabilités pour les opérateurs et pourrait, sans motif légitime, prolonger les délais de traitement/exécution des portabilités et *in fine* nuire aux intérêts des utilisateurs.

#### 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 ?

Voir la réponse de Colt à la question 17.

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

La possibilité de porter un groupement de lignes chez un nouvel opérateur, sans déconstruire le groupement ni perdre l'ensemble des numéros SDA rattachés à la ligne, est une demande récurrente de la part des utilisateurs sur le marché entreprise. En effet, la déconstruction du groupement ou la perte des numéros SDA rattachés à la ligne peuvent dissuader une entreprise de requérir une portabilité et avoir pour conséquence que ces entreprises restent avec leur opérateur actuel. Par conséquent, Colt souhaite souligner la nécessité et l'importance de définir un nouveau processus afin d'effectuer la portabilité des accès groupés, sans avoir à déconstruire le groupement ou perdre les numéros SDA rattachés à la ligne. Colt estime à ce titre pertinent que les règles et processus qui en découleraient soient le résultat d'échanges inter-opérateurs sous l'égide de l'ARCEP puis de l'APNF.

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

##### Traitement des rejets des demandes de portabilité :

Dans la section 5.2, l'Autorité évoque la possibilité de demander aux opérateurs des rapports détaillés sur les rejets de commandes de portabilité. Colt souhaite que l'ARCEP précise à qui



incombe l'obligation de fournir ces rapports. Colt estime effectivement que cette obligation devrait s'appliquer aux opérateurs ayant la responsabilité réglementaire de la portabilité, c'est-à-dire les opérateurs commerciaux. En effet, d'une part, il est nécessaire que l'ARCEP précise à quel titre les opérateurs doivent fournir chacune des données demandées (à l'exception de la première) : en tant qu'opérateur donneur ou en tant qu'opérateur receveur ? d'autre part, dans le cas d'une mise à disposition d'un numéro, l'opérateur attributaire n'est pas l'opérateur commercial, dans ce cas alors l'obligation devrait incomber à l'opérateur dépositaire. Par ailleurs, Colt souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que le suivi de ces données et la production des rapports exigés par l'ARCEP nécessitent des travaux de développement des systèmes et processus internes des opérateurs, ce qui requiert la mobilisation de ressources humaines et financières. Colt demande donc à l'ARCEP d'envisager une date de mise en œuvre de cette obligation au plus tôt 12 mois après l'adoption de la décision finale (ou conjointement à l'obligation d'implémenter le code RIO sur le marché entreprise, si l'ARCEP décidait effectivement d'appliquer cette obligation dans un délai raisonnable de 24 mois, come exprime supra).

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

Etant donné que l'obligation de mise à disposition du code RIO aux utilisateurs via des serveurs vocaux n'est pas applicable au marché entreprise, Colt invite l'Autorité à spécifier les modalités d'accès au code RIO pour un client entreprise pendant la période de quarantaine.

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

Colt n'est pas opposé à l'extension du gel technique de quarante jours pour les numéros mobiles et les numéros spéciaux et considère pertinent de prendre en compte la date de résiliation commerciale effective du contrat par l'utilisateur final comme point de départ de la période de quarantaine du numéro fixe ou spécial.

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

Concernant la demande de l'ARCEP aux opérateurs de fournir des indicateurs mensuels relatifs aux volumes et montants des indemnités, comme expliqué dans la réponse de Colt à la question 10, le suivi de ces données et la production des rapports exigés par l'ARCEP nécessitent des travaux de développement des systèmes et processus internes des opérateurs, ce qui requiert la mobilisation de ressources humaines et financières. Colt demande donc à l'ARCEP d'envisager une date de mise en œuvre de cette obligation au plus tôt 12 mois après l'adoption de la décision finale (ou conjointement à l'obligation d'implémenter le code RIO sur le marché entreprise, si l'ARCEP décidait effectivement d'appliquer cette obligation dans un délai raisonnable de 24 mois, come exprime supra).

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

Colt n'est pas présent sur le marché résidentiel. Ainsi, Colt n'a pas de commentaire.

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

Dans le cas d'une portabilité subséquente d'un numéro, pour lequel l'opérateur attributaire n'est plus l'opérateur donneur, Colt estime raisonnable d'imposer les obligations d'acheminement sur l'opérateur commercial/donneur au lieu de l'opérateur attributaire. Ainsi, pour les numéros déjà

portés au moins une fois, il ne devrait pas être obligatoire d'envoyer la demande de portabilité subséquente à l'opérateur attributaire.

**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 ?**

Colt n'est pas un opérateur mobile. Ainsi, Colt n'a pas de commentaires.

**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 ?**

Au quatrième alinéa de la section 6.3 de la consultation, l'Autorité précise : « *L'Autorité estime pertinent, afin d'accroître la concurrence sur le marché entreprises, d'étendre dorénavant l'obligation de mettre à disposition des autres opérateurs un service d'identification de l'accès à l'entièreté des numéros fixes affectés à des utilisateurs finals, qu'ils soient résidentiels ou professionnels.* »

Dans l'extrait ci-dessus, il n'est pas clair si la mesure proposée par l'ARCEP s'applique uniquement aux professionnels (i.e. marché grand public) ou également aux entreprises. Colt demande donc à l'Autorité de clarifier si sa proposition devrait s'appliquer aux grandes entreprises desservies par Colt.

En tout état de cause, Colt est opposé à la proposition de l'ARCEP d'étendre l'obligation de mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes utilisés par les entreprises. En effet, Colt remet en question les potentiels bénéfices de cette proposition. Dans la présente consultation, l'Autorité évoque l'objectif d'augmentation de la concurrence sur le marché entreprise, sans donner d'arguments à l'appui de cette constatation. Aussi, Colt a échangé avec l'APNF afin de parvenir à identifier ce que cette proposition de l'ARCEP apporterait au marché entreprise (au regard de ce qui est déjà implémenté sur le marché résidentiel) et à ce jour Colt n'arrive toujours pas à établir un lien de causalité entre la mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes et l'amélioration de la concurrence sur le marché entreprise. De plus, Colt estime que cette obligation introduira des complexités dans le traitement des demandes de portabilité, ainsi que des coûts significatifs, tant pour les opérateurs (afin de s'interconnecter à la base de données SIAN) que pour l'APNF. A ce stade, Colt estime qu'il est donc disproportionné d'imposer une telle obligation sur le marché entreprise.

Par ailleurs, Colt estime que l'application de cette obligation sur les opérateurs purement entreprise tel que Colt, qui déploient et fournissent des services uniquement sur le réseau FttO, n'est ni nécessaire ni raisonnable. En effet, contrairement aux réseaux FttH/FttE, la reprise de l'accès fibre par un autre opérateur suite à une portabilité n'est pas une obligation réglementaire s'imposant aux opérateurs déployant leur infrastructure FttO (solution prédominante du marché fibre entreprise). En effet, il n'existe pas d'obligation symétrique sur le marché 4 visant à imposer aux opérateurs déployant leur propre infrastructure de réutiliser l'infrastructure de l'opérateur d'infrastructure précédent, cela n'est donc pas une pratique de marché (alors que c'est bien le cas dans le cadre du FttH lorsqu'il s'agit du déploiement aval PM (Point de Mutualisation)). Dans ces cas il n'existe pas de risque d'écrasement à tort.

Ainsi, Colt demande à l'ARCEP de renoncer à sa proposition d'étendre l'obligation de mise à disposition d'un service d'identification de l'accès aux numéros fixes utilisés par les entreprises.

Alternativement, si l'ARCEP estime nécessaire et indispensable d'imposer une telle obligation, Colt estime nécessaire que cela soit discuté en amont lors d'échanges inter-opérateurs sous l'égide de l'ARCEP puis de l'APNF. En effet, afin que cette obligation soit adaptée au marché entreprise, il serait nécessaire d'enrichir les bases de données actuellement utilisées avec les informations que l'ARCEP et les opérateurs estiment pertinentes. Aussi, une telle implémentation nécessiterait une période d'implémentation conséquente qui serait à définir lors de tels échanges.

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

Colt est favorable à la proposition de l'Autorité d'étendre le guichet unique d'accès aux coordonnées des opérateurs pour les opérateurs mobiles et de numéros spéciaux.

**Question 19. Quel processus doit-on mettre en place pour réaliser la portabilité du numéro dans les cas où l'opérateur donneur se trouve dans une procédure de liquidation judiciaire et n'est donc pas en mesure de fournir un RIO à l'affectataire ? Quels garde-fous devraient, le cas échéant, être prévus ?**

Colt est en faveur de la proposition de l'Autorité de mettre en place un processus afin de pouvoir effectuer par dérogation une demande de portabilité dans le cas où l'ancien opérateur du client entreprise est en situation liquidation judiciaire. Colt propose que l'ARCEP confie la gestion de ces cas à un tiers indépendant.