

Réponse de Bouygues Telecom à la consultation publique de l'ARCEP sur l'évolution du Plan National de Numérotation

4.1 Création d'une catégorie de numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général

L'article 16 de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques complète le VI de l'article L. 44 du CPCE pour confier à l'Arcep le soin de définir « une catégorie de numéros consacrés aux appels et messages concourant à un objectif d'intérêt général, notamment en favorisant le pluralisme des courants de pensée et d'opinion ou en contribuant au maintien de l'ordre public économique, pour laquelle l'interdiction prévue au premier alinéa du présent VI ne s'applique pas ».

Il prévoit en outre qu'« un arrêté des ministres chargés de la consommation et des communications électroniques fixe la liste des organisations pouvant être affectataires d'un numéro de cette catégorie ».

Dans ce cadre, l'Autorité, en application du 7° de l'article L. 36-7 du CPCE, modifie ainsi la décision n° 2018-0881 susvisée pour créer par la présente décision une catégorie de numéros polyvalents qui sont les seuls à même d'être utilisés, pour les appels et messages concourant à un objectif d'intérêt général, par des organisations identifiées comme telles par un arrêté des ministres chargés de la consommation et des communications électroniques.

Les numéros polyvalents de cette catégorie pourront ainsi être utilisés en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés pour le compte des organismes affectataires de ces numéros.

L'Autorité définit comme suit cette nouvelle catégorie de numéros dans le plan national de numérotation :

Territoires	Code pays	Racines (format national)
France Métropolitaine	+33	OZABP = 01 51 0, 02 81 0, 03 41 0, 04 41 0, 05 41 0 et 09 41 0
Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy	+590	OZABPQ = 05 98 50 à 05 98 54, 09 47 00 et 09 47 01
Guyane	+594	OZABPQ = 05 98 55 à 05 98 59, 09 47 02 et 09 47 03
Martinique	+596	OZABPQ = 05 98 60 à 05 98 64, 09 47 04 et 09 47 05
La Réunion	+262	OZABPQ = 02 68 70 à 02 68 74, 09 47 06 et 09 47 07
Mayotte	+262	OZABPQ = 02 68 75 à 02 68 79, 09 47 08 et 09 47 09
Saint-Pierre-et-Miquelon	+508	OZABPQ = 05 08 60

En outre, quand bien même ces numéros ne peuvent être affectés qu'à des organisations spécifiquement identifiées par l'arrêté susmentionné, l'Arcep définit des conditions d'attribution et de renouvellement des blocs de numéros permettant aux opérateurs qui ne seraient pas, au jour de la demande d'attribution ou de renouvellement, liés aux organisations désignées par arrêté, de postuler à des appels d'offres lancés par celles-ci, tout en s'assurant que ces numéros soient bien uniquement affectés à ces seules organisations dans la pratique.

En conséquence, elle estime proportionnée et raisonnable que la durée d'attribution par défaut de ces ressources soit fixée à 1 an, et que les opérateurs qui sollicitent l'attribution ou le renouvellement d'attribution de numéros issus de cette nouvelle catégorie fournissent à l'Arcep, un rapport spécifique qui précise l'organisation affectataire de chaque numéro, ou, à défaut, la preuve d'un contrat pour la fourniture de services de communications électroniques conclu avec l'une d'entre elles, de négociation commerciale ou de toute autre preuve pertinente.

Question 1. Avez-vous des commentaires relatifs à la création de la catégorie des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général, et aux conditions d'attribution, de renouvellement et d'utilisation qui s'y rapportent ?

Réponse 1.

Bouygues Telecom est favorable à la création de la catégorie de numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général qui s'inscrit dans le cadre de la loi 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques.

Toutefois, à date, la DGE n'a pas encore publié l'arrêté définissant les organisations qui pourraient être affectataires de cette catégorie de numéros.

4.2 Accompagner et sécuriser la mise en œuvre du mécanisme d'authentification du numéro d'appelant

4.2.1 Rappel du cadre législatif

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a inscrit au IV de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques une obligation d'authentification du numéro d'appelant lorsqu'un numéro de plan national de numérotation est utilisé comme identifiant d'appelant.

Cette obligation est entrée en vigueur le 25 juillet 2023. Conformément à ces dispositions, les opérateurs de communications électroniques sont notamment tenus :

- de s'assurer que, lorsqu'un de leurs abonnés émet un appel ou un message présentant un numéro du plan national de numérotation, cet abonné est bien

l'affectataire du numéro concerné, ou qu'il a donné son accord pour que son numéro soit présenté ;

– de « veiller à l'authenticité » des numéros du plan national de numérotation présentés comme identifiant d'appelant à leurs « clients utilisateurs finals » ;

– de « veiller à l'interopérabilité » des dispositifs d'authentification des numéros d'appelant, permettant aux opérateurs de « confirmer l'authenticité » du numéro présenté ;

– d'interrompre l'acheminement des appels présentant un numéro du plan national de numérotation « lorsque le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou qu'il ne permet pas de confirmer l'authenticité d'un appel ou message destiné à l'un de [leurs] clients utilisateurs finals ou transitant par [leur] réseau ».

Le dernier alinéa du IV de l'article L. 44 du CPCE dispose par ailleurs que l'Arcep « définit les conditions dans lesquelles les opérateurs dérogent à [l'obligation d'interrompre les appels pour lesquels le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou qu'il ne permet pas de confirmer l'authenticité du numéro d'appelant] afin de permettre le bon acheminement des appels et messages émis par les utilisateurs finals d'opérateurs mobiles français en situation d'itinérance internationale ».

Conformément à ces dispositions, l'Autorité rappelle à cet égard :

– que les opérateurs de départ sont tenus de mettre en œuvre un dispositif interopérable d'authentification du numéro d'appelant pour chaque appel ou message émis par leurs abonnés, ce qui nécessite qu'ils se soient préalablement assurés de la légitimité du client à présenter ce numéro comme identifiant d'appelant ; s'ils n'ont pas été en mesure de pleinement s'en assurer préalablement, les opérateurs de départ ne doivent pas autoriser leurs clients à émettre un appel ou un message présentant ce numéro comme identifiant d'appelant (cf. 5.1) ;

– que les opérateurs de transit et d'arrivée sont tenus de mettre en œuvre un dispositif interopérable d'authentification du numéro d'appelant et d'interrompre les appels et messages qu'ils traitent dès lors que la signature d'authentification est absente ou n'est pas techniquement conforme ;

– que les opérateurs de transit et d'arrivée qui traitent des appels reçus sur leurs interconnexions internationales entrantes sont tenus d'interrompre tout appel qui présente comme identifiant d'appelant un numéro du plan national de numérotation non authentifié qui n'est pas un numéro mobile (le cas du numéro mobile est décrit en 4.2.2).

4.2.2 Altération du numéro d'appelant pour les appels provenant de l'étranger présentant un numéro mobile qui n'a pas pu être authentifié

Le mécanisme interopérable d'authentification des numéros défini par les opérateurs fournissant un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation en France a été activé sur l'ensemble de leurs interconnexions nationales.

Pour autant, les multiples signalements¹ reçus par l'Arcep démontrent que le dispositif actuel ne suffit pas pour protéger les utilisateurs contre les usurpations de numéros, en particulier mobiles, lorsqu'elles s'appuient sur la simulation d'itinérance internationale, ces pratiques pouvant être exploitées dans le cadre de démarchage abusif ou de fraudes².

Selon les opérateurs, une large partie de ces contournements proviennent d'appels émis depuis l'étranger qui aboutissent sur leurs interconnexions internationales entrantes.

En effet, une partie des appels légitimes d'abonnés français en situation d'itinérance internationale sont acheminés depuis le réseau mobile d'un opérateur du pays visité jusqu'à l'opérateur français du destinataire de l'appel, sans que l'opérateur français de l'appelant ne prenne part à cet acheminement (mode d'acheminement dénommé « local breakout »).

Ces appels légitimes étant émis par des opérateurs mobiles étrangers, le mécanisme d'authentification n'est pas utilisé.

Ces opérateurs ne disposent ainsi pas des informations garantissant que l'utilisateur final appelant est bien affectataire du numéro d'appelant, lorsque les appels atteignent une interconnexion internationale entrante.

Toutefois, ces appels ne sont aujourd'hui pas interrompus pour maintenir la capacité des utilisateurs affectataires de numéros mobiles français à émettre des appels et messages vers la France en situation d'itinérance internationale.

Ainsi, il est donc possible, à ce jour, pour un utilisateur malveillant d'émettre un appel à destination de la France en utilisant un numéro mobile usurpé comme identifiant d'appelant, en faisant appel aux services d'un opérateur étranger qui imitera les caractéristiques techniques d'un appel émis en itinérance.

Dans ce cas, l'opérateur de l'appelé n'est pas en mesure de distinguer cet appel usurpant un numéro mobile d'un appel légitime provenant d'un abonné en itinérance

¹ 1 Les signalements déposés via le site « J'alerte l'Arcep » d'abonnés qui ne comprennent pas pourquoi des personnes les appellent en leur reprochant, à tort, de les avoir auparavant contactées démontrent que le phénomène d'usurpation de numéros, en particulier mobiles, atteignent des niveaux inégalés avec plus de 1 200 signalements par mois depuis janvier 2025, ce qui est en fait le motif n° 1 de signalement sur cette période.

² Dont les conséquences peuvent être particulièrement dommageables, notamment lorsque le numéro d'appelant sert à crédibiliser l'origine d'un appel frauduleux. Cf. page 51 et suivantes de l'édition 2023 de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement de la Banque de France, consacrée aux travaux avec les opérateurs de communications électroniques

internationale, et, plutôt que d'interrompre l'ensemble des appels présentant ces caractéristiques, préfère poursuivre l'acheminement du trafic afin de ne pas couper de très nombreux appels légitimes.

Cependant, selon les opérateurs mobiles interrogés par l'Arcep, il apparaît tout d'abord que ce mode d'acheminement en « local breakout » des appels en itinérance est progressivement remplacé par un mode d'itinérance dénommé « home routing ».

Dans ce dernier mode d'itinérance, les appels d'un abonné en situation d'itinérance sont remis directement par l'opérateur étranger visité à son opérateur mobile français. Ce dernier est alors en mesure de vérifier l'identifiant d'appelant utilisé par ses clients en situation d'itinérance et d'utiliser le mécanisme d'authentification interopérable, comme pour ses appels nationaux.

Selon les opérateurs, la généralisation du mode d'itinérance « home routing » est engagée quelle que soit la génération de réseau mobile utilisée³. Une fois ce mode d'itinérance complètement adopté, les appels en provenance de l'étranger qui présentent des numéros mobiles français et qui sont remis aux interconnexions internationales entrantes relèveront nécessairement d'une usurpation de numéros.

À ce jour, les informations dont dispose l'Arcep, indiquent que le « home routing » est utilisé pour les destinations européennes, qui représentent la majorité des appels émis en itinérance à destination de la France.

Tant que le « home routing » n'est pas complètement déployé, il ne serait pas proportionné d'imposer aux opérateurs d'interrompre l'intégralité des appels non authentifiés provenant de l'international et présentant un numéro mobile comme identifiant d'appelant.

Ainsi, au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE et en application de la compétence conférée à l'Arcep au dernier alinéa du IV de l'article L. 44 de ce code qui dispose que l'Autorité « définit les conditions dans lesquelles les opérateurs dérogent à [l'obligation d'interrompre les appels pour lesquels le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou qu'il ne permet pas de confirmer l'authenticité du numéro d'appelant] afin de permettre le bon acheminement des appels et messages émis par les utilisateurs finals d'opérateurs mobiles français en situation d'itinérance internationale », l'Autorité estime justifié et proportionné d'autoriser les opérateurs à déroger à l'obligation d'interrompre les appels

³ notamment pour lutter contre la fraude au faux conseiller bancaire : <https://www.banque-france.fr/system/files/2024-09/OSMP-2023.pdf#page=51>.

La VoLTE inclut un protocole natif appelé « S8HR » qui permet de traiter les appels en mode home routing, dont la mise en œuvre est recommandée par la GSMA depuis 2020 (cf. <https://www.gsma.com/get-involved/working-groups/wpcontent/uploads/2020/07/VoLTE-Implementation-Guide.pdf>). Pour la 2G/3G, les opérateurs mobiles peuvent avoir recours aux fonctions issues des standards « Customised Applications for Mobile networks Enhanced Logic » (CAMEL).

pour lesquels le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou ne permet pas de confirmer l'authenticité du numéro d'appelant pour des appels présentant un numéro mobile reçu sur leurs interconnexions internationales entrantes s'ils substituent au numéro d'appelant préalablement indiqué un « identifiant d'appelant banalisé »⁴.

Cette altération du numéro d'appelant permettra d'éviter qu'un numéro mobile usurpé s'affiche sur le terminal d'un utilisateur, et de prévenir ainsi les conséquences, parfois graves pour les utilisateurs, issues de cette usurpation, tout en permettant aux appels légitimes résiduels acheminés en « local breakout » d'atteindre leur destinataire.

Au regard de la transition technologique du mode « local breakout » vers le « home routing », l'Autorité estime que cette mesure est justifiée et proportionnée au regard des objectifs de régulation mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier de protection des consommateurs, en permettant de lutter contre les usurpations de numéros, tout en préservant la capacité des utilisateurs à appeler la France en situation d'itinérance internationale.

Question 2. Que pensez-vous des règles d'altération du numéro d'appelant proposées par l'Arcep lorsque les opérateurs n'ont pas la possibilité de s'assurer de l'authenticité du numéro d'appelant mobile présenté lors d'un appel arrivant sur leurs interconnexions internationales entrantes ?

Réponse 2.

Bouygues Telecom soutient l'initiative proposée par l'Arcep visant à sécuriser la mise en œuvre du mécanisme d'authentification du numéro d'appelant lorsque les opérateurs n'ont pas la possibilité de s'assurer de l'authenticité du numéro d'appelant mobile présenté lors d'un appel arrivant sur leurs interconnexions internationales entrantes et d'appliquer une altération du FROM aux appels en provenance de l'international qui n'ont pas pu être authentifiés.

Bouygues Telecom estime que dans la cascade d'acheminement sur le territoire national d'un appel en provenance de l'international, il y a 2 acteurs qui ont un rôle clé dans l'éventuel traitement de l'identifiant d'appelant, à savoir :

- *L'opérateur « signataire MAN » qui reçoit cet appel depuis un opérateur international et qui « signe » l'appel en « C » (origine internationale) dans le cadre du MAN pour le compte de l'opérateur de départ situé hors de France.*
- *L'opérateur d'arrivée qui termine l'appel et qui le présente à son client final appelé.*

⁴ L'Autorité précise également que, pour tous les appels pour lesquels l'opérateur de l'appelant est bien en mesure d'authentifier le numéro mobile en situation d'itinérance internationale (cas du home routing), l'acheminement de l'appel peut bien être poursuivi sans altération du numéro d'appelant.

Les éventuels transitaires présents dans la chaîne se doivent d'acheminer l'appel entre l'opérateur signataire et l'opérateur de terminaison à condition que l'appel soit dûment signé MAN sans en modifier la signalisation (ce qui est toujours le cas, ces appels sont signés en C).

L'opérateur français « signataire » de l'appel devrait apporter sa signature MAN en C, s'assurer que la marque de la provenance internationale de l'appel est présente dans le champ PANI, et l'ajouter si nécessaire.

Ce marquage du numéro appelant français mobile, de l'origine internationale de l'appel et sa signature en C seraient les critères principaux d'identification de ce type d'appels.

Ces informations sont disponibles chez l'opérateur signataire et chez l'opérateur de terminaison.

Cependant, compte tenu du retour d'expérience limité et de la complexité de la solution, une décision ne doit pas être prise dans la précipitation. Un arbitrage fondé sur une expertise technique approfondie est nécessaire pour garantir une analyse objective, complète et proportionnée des impacts pour toutes les parties prenantes.

En conséquence, Bouygues Telecom invite donc l'Arcep à laisser la communauté des opérateurs définir précisément la solution et les responsabilités associées.

S'agissant du choix de l'identifiant d'appelant banalisé, il est proposé que tous les opérateurs utilisent la même valeur « 99 99 99 99 99 » (au format national) qui n'est issu d'aucune tranche de numéros allouée dans le plan de numérotation actuel.

<p>Question 3. Que pensez-vous de la valeur (« 99 99 99 99 99 ») de l'identifiant d'appelant banalisé proposée par l'Arcep ? L'utilisation de cette valeur présenterait-elle des difficultés techniques ?</p>
--

Réponse 3.

Bouygues Telecom alerte l'Arcep sur le fait que l'utilisation de cette valeur comporte des difficultés techniques majeures, qui auront comme conséquence la coupure de l'appel car le numéro ne fait pas partie du Plan National de Numérotation et devrait nécessiter une attribution par l'ITU. Bouygues Telecom considère que l'utilisation de l'indicatif +33 associé à la valeur "99 99 99 99 9", ou du préfixe 0 associé à la même valeur au format national, constituerait une solution plus aisément implémentable sur le plan technique.

4.2.3 Recommandation d'altération du numéro d'appelant pour les situations où les informations d'authentification du numéro ne pourraient être conservées

Les entretiens menés par l'Autorité avec les opérateurs ont mis en évidence que les cas d'appels émis en situation d'itinérance internationale ne sont pas les seuls pour lesquels les opérateurs peuvent rencontrer des difficultés techniques et opérationnelles à s'assurer de la légitimité de l'appelant à présenter un numéro.

Dans d'autres cas, des limitations matérielles empêchent des opérateurs situés en aval de l'opérateur de départ de retransmettre les informations d'authentification du numéro pour l'acheminement d'un appel correctement authentifié. C'est le cas de certaines redirections d'appels réalisées depuis des installations téléphoniques d'entreprises qui ne permettent pas de conserver la traçabilité de la signature de l'appel d'origine après renvoi⁵.

Dans ces cas de figure, le dispositif d'authentification ne permettant pas de confirmer l'authenticité de l'appel, l'opérateur du client à qui l'appel est destiné serait tenu d'interrompre l'appel.

Ces situations peuvent ou ont déjà été exploitées par des utilisateurs, au même titre que les appels décrits au 4.2.2 où une situation d'itinérance internationale a été simulée pour usurper un numéro d'appelant mobile.

Au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1, afin d'éviter l'interruption d'appels légitimes dans un tel contexte, l'Arcep estime pertinent et proportionné de recommander aux opérateurs, lorsqu'ils ne peuvent, pour des raisons techniques, retransmettre les informations d'authentification du numéro pour l'acheminement d'un appel ou d'un message correctement authentifié, de substituer l'identifiant d'appelant banalisé au numéro d'appelant préalablement indiqué, de façon similaire à ce qui doit être appliqué pour traiter les appels présentant un numéro mobile français provenant de l'international (cf. 4.2.2).

Les opérateurs en aval qui reçoivent des appels présentant l'identifiant d'appelant banalisé ne sont ainsi pas tenus d'interrompre leur acheminement vers l'utilisateur final. Dans le cas où les opérateurs réalisent une telle substitution, ils conservent la signature qui authentifie l'identifiant d'appelant, afin de faciliter l'identification de l'opérateur à l'origine de l'appel en cas d'investigation, ainsi que les raisons techniques ayant conduit à cette altération.

Ils informent également l'Arcep des actions mises en œuvre pour remédier aux difficultés techniques ayant conduit à l'altération du numéro d'appelant.

Question 4. Que pensez-vous de la recommandation formulée par l'Arcep d'altérer le numéro d'appelant (avec la valeur « 99 99 99 99 99 ») pour les situations dans lesquelles les opérateurs ne seraient pas en mesure de retransmettre les informations d'authentification apposées dans la signalisation de l'appel, afin d'éviter toute usurpation ?

⁵ Les spécifications techniques du mécanisme d'authentification des numéros prévoient bien que l'empreinte de l'opérateur qui a émis l'appel initial est conservée dans la signalisation, en plus de celui qui réalise cette redirection. Cependant, certaines installations téléphoniques, souvent anciennes (PABX) ou des serveurs vocaux interactifs, ne sont pas capables de conserver l'ensemble de ces informations lors de la redirection.

Réponse 4.

Bouygues Telecom soutient l'objectif de l'ARCEP visant à prévenir tout risque d'usurpation en cas d'impossibilité de retransmettre les informations d'authentification apposées dans la signalisation de l'appel de provenance nationale. Toutefois, la recommandation d'altérer systématiquement le numéro d'appelant doit être envisagée avec prudence et dans une perspective graduelle.

En effet, autant pour les appels en provenance de l'international, il a été constaté des utilisations abusives massives de numéros mobiles français, ce phénomène n'a pas été mis en évidence sur les appels signés B ou C de provenance domestique.

Concernant l'attestation B, il convient de laisser aboutir les travaux en cours visant à mettre fin aux appels attestés en B, conformément à l'échéance fixée à la fin du T2 2028. Ces travaux incluent le déploiement de la délégation d'affichage d'ici fin 2027, la suppression du stock de numéros mis à disposition (fin T2 2028, conformément au plan de numérotation), ainsi que la migration des ressources de numérotation et, le cas échéant, la migration ou la reconfiguration des équipements chez certains opérateurs et leurs clients (au plus tard fin T2 2028).

Pour l'attestation C, il apparaît pertinent d'attendre un retour d'expérience concret sur le mécanisme d'altération, notamment pour le traitement des faux roaming out « non camélisables », avant toute généralisation. Cette approche est conforme aux recommandations formulées par l'APNF.

Au regard de l'ensemble des éléments, Bouygues Telecom invite l'Arcep à supprimer, de son projet de décision, la recommandation d'altérer systématiquement le FROM pour les appels signés en B ou C (à l'exception des numéros mobiles français en provenance internationale). Une mise en œuvre immédiate, même à titre de recommandation, serait susceptible de perturber les travaux inter-opérateurs engagés depuis plusieurs mois.

Il est proposé de laisser la communauté des opérateurs définir, de manière proportionnée et au regard des informations disponibles, les mécanismes de protection appropriés, jusqu'à la fin du T2 2028, date à partir de laquelle on ne devrait plus constater d'appels attestés en B.

5 Renforcer la protection des consommateurs

5.1 Renforcement des conditions d'utilisation d'un numéro comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages

Le IV de l'article L. 44 du CPCE relative à l'authentification des numéros d'appelant dispose que les opérateurs sont tenus de s'assurer que, lorsqu'un utilisateur final présente un numéro issu du plan national de numérotation comme identifiant d'appelant, il est soit l'affectataire dudit numéro, soit autorisé à l'utiliser par l'affectataire.

Cette disposition impose une vérification effective de cette autorisation par les opérateurs, notamment lorsque ceux-ci autorisent leurs utilisateurs finals à modifier leur identifiant d'appelant.

Or le 2.2.2 c) de l'annexe 1 à la décision n o 2018-0881 modifiée actuellement en vigueur recommande uniquement aux opérateurs permettant à leurs clients de modifier l'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages de s'assurer, par un moyen technique ou contractuel, que le numéro utilisé a bien fait l'objet d'un accord préalable de l'affectataire.

L'Autorité considère que cette recommandation est désormais insuffisante au regard de l'exigence introduite par le IV de l'article L. 44 du CPCE de vérifier l'accord préalable de l'affectataire dans un tel contexte. En pratique, la modification de l'identifiant d'appelant peut légitimement être utilisée par les opérateurs dans les cas de « délégation d'affichage », où l'affectataire d'un numéro autorise un autre utilisateur à passer des appels en utilisant son numéro comme identifiant d'appelant.

C'est notamment le cas :

- lorsqu'un donneur d'ordre confie son numéro à un prestataire en centres d'appels (il doit à cet égard être rappelé que, conformément à l'article L. 221-17 du code de la consommation, un appel de prospection commerciale fait apparaître comme identifiant d'appelant un numéro « affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué », c'est-à-dire le donneur d'ordre) ;
- ou lorsqu'une entreprise recourt à plusieurs opérateurs pour passer ses appels. Afin de fiabiliser l'action de délégation d'affichage d'un numéro, les opérateurs ont prévu de compléter les dispositifs d'authentification de l'identifiant d'appelant en prévoyant un processus technique spécifique qui autorise un opérateur à authentifier un appel émis avec un numéro qu'il n'a pas lui-même affecté, à condition que l'affectataire ait donné son accord préalable.

Ainsi, afin de mettre en cohérence le plan de numérotation avec les adaptations du cadre législatif, l'Autorité estime nécessaire et proportionné, au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, d'abroger la recommandation existante, et de la remplacer, conformément aux mesures prévues par l'article L. 44⁶ par l'obligation pour les opérateurs qui permettent à leurs clients de modifier l'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages :

⁶ « Les opérateurs sont tenus de s'assurer que, lorsque leurs clients utilisateurs finals utilisent un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant pour les appels et messages qu'ils émettent, ces utilisateurs finals sont bien affectataires dudit numéro ou que l'affectataire dudit numéro a préalablement donné son accord pour cette utilisation. »

- de définir la liste des numéros que chaque utilisateur final peut présenter comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages ;
- de restreindre techniquement pour chaque utilisateur final la présentation des numéros d'appelant ou d'émetteur de messages à cette seule liste et de l'empêcher d'émettre des appels ou des messages qui présenteraient un autre numéro ;
- d'être en mesure, contractuellement et techniquement, d'exiger à tout moment de l'utilisateur final appelant ou émetteur de messages qu'il dispose toujours de l'autorisation de l'affectataire du numéro pour l'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur.

Question 5. Que pensez-vous des règles proposées par l'Arcep pour encadrer la modification par un opérateur de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur ?

Réponse 5.

Bouygues Telecom soutient l'objectif de l'ARCEP visant à prévenir tout risque d'usurpation et la mise en œuvre d'un encadrement de la modification par un opérateur de l'identifiant d'appelant.

Les opérateurs seront en mesure de satisfaire l'obligation proposée par l'ARCEP qu'une fois que la délégation d'affichage aura été effectivement implémentée par l'ensemble des opérateurs, ou, à tout le moins, dès lors qu'une part significative du trafic national sera couverte par ce mécanisme.

Ils estiment que la mise en œuvre de cette délégation nécessitera encore plusieurs années, de sorte qu'il n'est donc pas raisonnable d'envisager une application de cette proposition à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française. Il est également rappelé que la délégation d'affichage ne concerne que les numéros fixes français.

L'Autorité rappelle par ailleurs que la modification de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages n'exonère en aucun cas du respect des conditions d'utilisation attachées aux catégories de numéros de téléphone français.

Par exemple, si un donneur d'ordre demande à son opérateur l'affectation d'un numéro qui a ensuite vocation à être utilisé, en son nom, par un centre d'appels en tant qu'identifiant d'appelant lors d'appels émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages, ce donneur d'ordre ne peut par exemple pas se voir affecter un

numéro polyvalent ou mobile, qui ne sont pas compatibles avec cette utilisation ⁷. En outre, l'Autorité estime nécessaire que les opérateurs n'autorisent pas la délégation d'affichage pour des numéros mobiles, par dérogation aux conditions qui s'appliquent aux autres catégories de numéros. En effet, d'une part, cette limitation est justifiée au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, compte tenu des risques d'usurpation particulièrement élevés sur les numéros mobiles. D'autre part, les cas de délégation d'affichage définis par les opérateurs concernent exclusivement en pratique des appels émis depuis des réseaux fixes, pour lesquels l'utilisation de numéros mobiles ne serait de toute manière pas possible au regard des conditions prévues par le plan de numérotation.

Par conséquent, l'Arcep prévoit que les numéros mobiles ne peuvent être présentés comme identifiant d'appelant et d'émetteur de messages que pour les appels et messages dont ces numéros identifient l'accès mobile, pour les numéros utilisés en tant que « numéro principal » ; ou émis par le service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation qui les a affectés à l'utilisateur final, pour les numéros utilisés en tant que « numéro secondaire ».

Question 6. Que pensez-vous de l'interdiction proposée par l'Arcep de toute délégation d'affichage portant sur un numéro mobile ?

Réponse 6.

Bouygues Telecom est favorable à l'interdiction proposée par l'ARCEP de toute délégation d'affichage portant sur un numéro mobile. Cette disposition devrait être effective dès lors que la solution de délégation d'affichage sera effective en France au sein de l'APNF, c'est-à-dire à partir de début 2026.

5.2 Délai de réaffectation d'un numéro après résiliation à l'initiative de l'opérateur

Dans la partie 2.2.6 de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Arcep a précisé les conditions de réaffectation d'un numéro après une résiliation effectuée sans que l'affectataire ait demandé la conservation de son numéro : « après résiliation sans portabilité, un numéro ne peut être réaffecté par un opérateur à un utilisateur final pendant un délai de réaffectation. Ce délai peut être choisi par l'opérateur mais ne peut être inférieur à quarante-cinq (45) jours, ni supérieur à cent vingt (120) jours. Ce délai s'applique à compter de la date de résiliation commerciale effective du contrat par l'utilisateur final [...]. ».

Cette disposition s'applique dans le cas d'une résiliation effectuée à l'initiative de l'utilisateur final.

⁷ Le plan de numérotation définit un principe d'interdiction d'utilisation des numéros territorialisés lors d'appels et messages émis par des systèmes automatisés, à l'exception des numéros polyvalents vérifiés et, désormais, des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général.

Elle ne vise aujourd'hui pas les situations dans lesquelles la résiliation est à l'initiative de l'opérateur du contrat qui le lie à l'utilisateur final.

Or, dans le contexte de l'extinction d'une technologie, comme celui du plan de fermeture technique du réseau cuivre initié par Orange, il arrive que des supports d'accès existants qui n'auront pas été migrés vers une autre technologie puissent être automatiquement décommissionnés sans possibilité d'action de l'utilisateur final et le numéro support de cet accès définitivement perdu.

Dans une telle situation, le numéro de téléphone de l'abonné lié à l'accès décommissionné peut être réaffecté sans délai par l'opérateur. L'Autorité estime ainsi pertinent de prévoir un délai de réaffectation du numéro attaché à la ligne résiliée, à l'instar de celui qui est aujourd'hui prévu dans le plan de numérotation pour les résiliations à l'initiative de l'utilisateur final. Au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable que le délai de réaffectation d'un numéro à un utilisateur final, lorsque ledit numéro a fait l'objet d'une résiliation à l'initiative de l'opérateur, soit compris entre quarante-cinq (45) jours et cent vingt (120) jours à compter de la date de résiliation.

Question 7. Que pensez-vous de l'application d'un délai de réaffectation d'un numéro à un utilisateur final, lorsque ce numéro a été résilié à l'initiative d'un opérateur, qui soit compris entre 45 et 120 jours ?

Réponse 7.

Bouygues Telecom est favorable à l'application d'un délai de réaffectation compris entre 45 et 120 jours, lorsque ce numéro a été résilié à l'initiative de l'opérateur.

5.3 Affichage des numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant

Les conditions générales d'utilisation disposent, dans la partie 2.2.2.a) de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée, que « le numéro de téléphone français présenté à l'appelé ou au destinataire du message doit satisfaire l'ensemble des conditions suivantes : [...] avoir fait l'objet d'une attribution par l'Arcep et d'une affectation à un utilisateur ; ».

Les conditions générales rappelées supra ne permettent dès lors pas l'affichage, par les centres de réception des communications d'urgence tels que définis au 36° de l'article 2 de la directive (UE) 2018/1972 susvisée⁸ et décrits à l'article D. 98-8 du CPCE, de numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant car ces numéros ne sont ni attribués par l'Arcep, ni affectés à un utilisateur final unique.

⁸ Lieu physique où est réceptionnée initialement une communication d'urgence sous la responsabilité d'une autorité publique ou d'un organisme privé reconnu par l'État membre.

Toutefois, à la demande des parties prenantes intéressées, l'Autorité propose d'autoriser l'affichage de numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant lorsque les centres de réception des communications d'urgences rappellent une personne qui les a contactés. En effet, les utilisateurs finals auront ainsi la certitude que l'appel provient bien d'un centre de réception des communications d'urgence, et seront donc plus à même de décrocher rapidement cet appel.

Compte tenu de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable d'autoriser, par dérogation aux conditions générales d'utilisation des numéros, que des numéros d'urgence soient utilisés en tant qu'identifiant d'appelant pour des appels et des messages dès lors que la communication est émise directement par un centre de réception des communications d'urgence.

Question 8. Que pensez-vous de l'autorisation d'afficher des numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant et des conditions associées à l'utilisation de tels numéros en tant qu'identifiant d'appelant ?

Réponse 8.

Bouygues Telecom est favorable à l'autorisation d'afficher les numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant. Il est toutefois nécessaire que la liste des centres de réception des communications d'urgence habilités à afficher les numéros d'urgence soit maintenu à jour régulièrement par le CCED.

Bouygues Telecom estime que l'affichage des numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant nécessite l'établissement d'une liste claire et exhaustive d'identifiants d'accès numéros bénéficiant d'une autorisation délégation d'affichage d'un numéro d'urgence.

Cette démarche nécessite une action de la part du CCED, l'envoi des listes dédiées apparaissant indispensable pour garantir la cohérence et la fiabilité du dispositif.

Bouygues Telecom attire l'attention de l'Arcep sur le fait que la mise en œuvre par les opérateurs de la Délégation d'Affichage est un prérequis pour signer en « A » un appel présentant un numéro d'urgence.

5.4 Présentation de numéros courts généralistes à tarification majorée en tant qu'identifiant de l'appelant

La partie 2.4.5.e de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée dispose que « les numéros spéciaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé ».

La partie 2.4.5 de l'annexe 1 à la décision n o 2018-0881 modifiée susvisée dispose que ces numéros font l'objet d'une tarification majorée pouvant aller jusqu'à 0,667 € HT/minute ou 2,500 € HT/appel.

Les numéros courts généralistes à quatre chiffres en 32 PQ, 34 PQ, 36 PQ et 39 PQ, dont la structure tarifaire peut être gratuite, banalisée ou majorée, n'ont, eux, jamais fait l'objet de telles restrictions, hormis celles définies par l'arrêté du ministre chargé de la consommation applicable aux appels de démarchage⁹, parce qu'il n'était pas techniquement possible pour tous les opérateurs de les présenter comme identifiant d'appelant.

Depuis, des évolutions au niveau des interconnexions ont été mises en œuvre par les différents opérateurs et autorisent désormais d'afficher un numéro court en tant qu'identifiant d'appelant.

Ainsi, les spécifications d'interconnexion des réseaux téléphoniques en mode IP de la Fédération française des télécoms¹⁰ publiées en 2023 permettent aux opérateurs et aux éditeurs affectataires de numéros courts d'afficher un tel numéro en tant qu'identifiant d'appelant sur l'ensemble des terminaux des utilisateurs finals.

Afin de garantir un niveau de protection adéquat aux utilisateurs finals, et notamment afin d'éviter les appels à rebond¹¹ pour lesquels un éditeur utilise comme identifiant d'appelant un numéro court fortement surtaxé, l'Arcep estime nécessaire d'interdire qu'un numéro court soit utilisé comme identifiant d'appelant dès lors que la majoration tarifaire est équivalente à celle des numéros en 089, c'est-à-dire dès lors qu'elle est strictement supérieure à 0,167 € hors taxes par minute ou strictement supérieure à 0,417 € hors taxes par appel (ce qui correspond au palier tarifaire maximal pour les numéros débutant par 082).

Afin de permettre aux opérateurs de mettre en œuvre cette interdiction, l'Arcep estime nécessaire d'octroyer un délai suffisant avant la mise en application de cette disposition.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable d'interdire, à compter du 1er juillet 2027, les appels qui présentent comme identifiant d'appelant des numéros courts dont les tarifs de la composante « S » hors TVA sont strictement supérieurs à 0,167 € hors taxes par minute ou à 0,417 € hors taxes par appel.

Question 9. Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant un numéro court dont la composante « S » hors TVA est strictement supérieure à 0,167 € par minute ou strictement supérieure à 0,417 € par appel ?

⁹ Arrêté du 5 juillet 2016 relatif à la définition des tranches de numéros qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel dans le cadre d'un démarchage téléphonique

¹⁰ <https://www.fftelecoms.org/interconnexion-ip/interconnexion-ip-mise-en-consultation-du-profil-sip-v3-2-2/>.

¹¹ Ou « ping call » : pratique consistant à faire sonner brièvement un mobile, en utilisant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant.

Réponse 9.

Bouygues Telecom comprend l'objectif de protection des consommateurs poursuivi par l'interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant un numéro court dont la composante "S" hors TVA excède 0,167 € par minute ou 0,417 € par appel.

Toutefois, cette disposition soulève des difficultés concrètes de mise en œuvre. En effet, la présentation de numéros courts généralistes à tarification majorée comme identifiant d'appelant entraîne des problèmes d'implémentation technique, notamment en raison de la nécessité de contrôler en temps réel la conformité des numéros utilisés. Elle pose également une difficulté de lisibilité et de contrôle pour les opérateurs, qui doivent gérer et actualiser en permanence la liste de ces numéros afin d'éviter toute erreur ou blocage inapproprié.

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de préciser les modalités pratiques de mise en œuvre, afin de garantir la cohérence et l'efficacité du dispositif.

6 Prévenir les pénuries et améliorer la gestion de la rareté

6.1 Utilisation effective des ressources attribuées

Dans la partie 2.2.6 de l'annexe 2 à la décision no 2018-0881 susvisée, les conditions d'attribution disposent que « la ressource attribuée doit être effectivement utilisée dans un délai d'un an après notification de la décision d'attribution. [...] ».

Pour les numéros attribués par bloc, il s'agit de l'ouverture du premier abonné ou de la date d'ouverture dans le réseau du bloc. ».

L'Arcep constate toutefois que des blocs de numéros sont attribués à des opérateurs uniquement à des fins de tests (d'acheminement des appels ou de mise en œuvre des processus de portage des numéros), et ce, au moment de l'ouverture des blocs de numéros dans les réseaux.

Les numéros issus de ces blocs, bien qu'ouverts techniquement dans les réseaux des opérateurs, ne sont ensuite jamais affectés à des utilisateurs finals, voire occasionnent la réservation par l'opérateur d'un sous-bloc entier pour un seul numéro utilisé, ce qui engendre une utilisation inefficace des ressources en numérotation.

Ainsi, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime proportionné d'établir que les opérateurs sont désormais tenus, pour les numéros attribués par blocs, d'affecter au moins un numéro à un utilisateur final dans un délai d'un an après notification de la décision d'attribution.

Dans ces conditions, l'Arcep estime que l'ouverture des blocs dans les réseaux et la mise en œuvre de tests ne suffisent pas à considérer que les numéros attribués sont effectivement utilisés.

L'Autorité rappelle à cet égard que, conformément à la partie 2.2.4 de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, « l'ouverture à l'affectation de blocs "0ZABPQM" pour un territoire [...] ou une architecture technique donnée est soumise au respect des conditions cumulatives suivantes :

- chacun des blocs "0ZABPQM", attribué par l'Autorité ou mis à disposition par un opérateur tiers, déjà ouvert à l'affectation présente un taux de disponibilité inférieur ou égal à 20 % ;
- le choix du nouveau bloc "0ZABPQM" à ouvrir à l'affectation s'effectue prioritairement au sein de tranches, attribuées ou mises à disposition, "0ZABPQ" dont certains blocs "0ZABPQM" sont déjà ouverts à l'affectation ;
- dans le cas où il ne reste que des tranches "0ZABPQ" sans bloc "0ZABPQM" ouvert à l'affectation, le choix du nouveau bloc "0ZABPQM" à ouvrir à l'affectation s'effectue prioritairement au sein de séries, attribuées ou mises à disposition, "0ZABP" dont certains blocs "0ZABPQM" sont déjà ouverts à l'affectation ;
- le choix du nouveau bloc "0ZABPQM" à ouvrir à l'affectation s'effectue de manière à maximiser le nombre de blocs "0ZABPQM", attribués ou mis à disposition, consécutifs non ouverts à l'affectation au sein de la tranche "0ZABPQ" et de la série "0ZABP" auxquels ce nouveau bloc appartient ».

Question 10. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep d'obliger les opérateurs à affecter un premier numéro à un utilisateur final dans un délai d'un an après la notification de la décision d'attribution du bloc correspondant ?

Réponse 10.

Bouygues Telecom est favorable à la proposition de l'Arcep d'obliger les opérateurs à affecter un premier numéro à un utilisateur final dans un délai d'un an après la notification de la décision d'attribution du bloc correspondant.

6.2 Restitution à l'opérateur attributaire des numéros après résiliation sans portage

Conformément aux dispositions de l'article L. 44-4 du CPCE et à celles de l'article 10 de la décision n° 2022-2148 susvisée, « lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, il a le droit de conserver son numéro issu du plan national de numérotation vers un autre opérateur » pendant une période de 40 jours après cette résiliation. Si aucune demande

de portage n'a été effectuée dans les 40 jours, ce numéro peut ensuite être affecté à un autre utilisateur, mais pas avant un délai de réaffectation, dont la valeur, choisie par l'opérateur, est comprise entre 45 et 120 jours, conformément aux dispositions de la partie 2.2.5 de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée.

L'Autorité constate que, lorsque ces résiliations sans portage sont réalisées sur des lignes dont le numéro avait préalablement été porté, l'opérateur qui exploitait jusqu'alors le numéro ne le restitue généralement pas à son attributaire, que ce soit 40 jours après la résiliation ou par la suite.

Cette situation pénalise les opérateurs attributaires dont les clients réalisent davantage de résiliations par demande de conservation du numéro que les autres : au fil du temps, leur capacité à exploiter les tranches de numéros qui leur sont attribuées est de plus en plus faible (du fait des portages) et ne peut se rétablir.

Ils sont donc contraints de réitérer des demandes d'attribution et sont limités dans leur capacité à gérer efficacement leurs ressources en numérotation.

Compte tenu de l'objectif de gestion efficace des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime proportionné d'établir que, lors d'une résiliation sans demande de conservation du numéro, l'opérateur exploitant doit restituer le numéro concerné à l'opérateur attributaire au terme du délai de réaffectation qu'il a choisi, entre 45 et 120 jours, s'il n'est pas lui-même l'attributaire du bloc dont le numéro fait partie. Il doit par ailleurs être noté que les entités communes chargées du portage des numéros en France Métropolitaine (l'APNF et le GIE EGP) ont déjà mis en œuvre les processus nécessaires à cette restitution à l'opérateur attributaire.

Question 11. Que pensez-vous, lors d'une résiliation sans portage, de l'obligation de restituer un numéro précédemment porté à l'opérateur attributaire au terme du délai de réaffectation ?

Réponse 11.

Bouygues Telecom est favorable à cette obligation de restitution d'un numéro précédemment porté à l'opérateur attributaire au terme du délai de réaffectation, lors d'une résiliation sans portage.

6.3 Limitation de la quantité attribuable de préfixes RIO

Dans la partie 5.2 de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Autorité a précisé les conditions d'utilisation spécifiques applicables aux préfixes RIO.

Cette décision ne définit aucune restriction concernant le nombre de préfixes pouvant être attribués à un même opérateur.

Ainsi, à ce jour, il est constaté que trois opérateurs sont attributaires d'au moins deux préfixes RIO. Toutefois, avec la fin des numéros mis à disposition prévue au 1er juillet

2028 (cf. partie 7.1), le nombre d'opérateurs attributaires de numéros devrait croître dans les prochaines années.

Ces opérateurs devront ainsi disposer de préfixes RIO afin de permettre le portage des numéros de leurs abonnés. L'Autorité constate à cet égard que, bien que la mise à disposition de préfixes RIO soit autorisée conformément aux dispositions de la partie 5.2.4 de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, cette possibilité n'est généralement pas mise en œuvre par les opérateurs.

En conséquence, au regard de l'objectif de gestion efficace des ressources de numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité estime raisonnable de restreindre le nombre de préfixes RIO attribuables par opérateur à un unique préfixe.

Question 12. Que pensez-vous de la limitation du nombre de préfixes RIO attribuables par opérateur à un ?

Réponse 12.

Bouygues Telecom estime que, dans le contexte de la fin de la mise à disposition des ressources, le nombre global d'opérateurs devra être corrélé à la disponibilité des préfixes RIO des numéros polyvalents et spéciaux.

Dans ce cadre, Bouygues Telecom considère qu'il serait préférable d'attribuer un seul préfixe RIO uniquement aux nouveaux opérateurs, tout en maintenant une certaine souplesse pour les acteurs déjà établis, ce qui permettra de libérer progressivement d'autres codes RIO.

6.4 Allocation de nouvelles séries et de nouveaux sous-blocs de numéros polyvalents à la Guadeloupe, à la Martinique et à Mayotte

Le taux d'attribution à des opérateurs des numéros polyvalents alloués à la Guadeloupe commençant par 05 90 était de 85 % à fin 2024. Il était de 71 % pour les numéros polyvalents commençant par 05 96 alloués à la Martinique et de 100 % pour les numéros polyvalents commençant par 09 76 9 alloués à Mayotte fin 2024.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE et afin que les opérateurs puissent affecter nouveaux numéros à leurs clients situés dans ces territoires, la présente décision alloue la série 05 91 à la Guadeloupe, la série 05 97 à la Martinique et le sous-bloc 09 90 0 à Mayotte¹².

¹² Cela représente une allocation supplémentaire de respectivement 1 million de numéros polyvalents en Guadeloupe, 1 million en Martinique et 100 000 à Mayotte

Question 13. Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux numéros polyvalents pour les territoires de Guadeloupe, Martinique et Mayotte ?

Réponse 13.

Bouygues Telecom n'a pas d'avis sur cette question.

6.5 Allocation de nouvelles séries de numéros polyvalents vérifiés en outremer

Dans la partie 2.3.7.a de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Arcep a défini que les blocs de numéros polyvalents vérifiés pour les territoires ultramarins sont ceux débutant par 09 47 5 jusqu'à 09 47 9.

Fin 2024, le taux de numéros polyvalents vérifiés déjà attribués en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, en Martinique, en Guyane et à La Réunion était de 33 % pour la Martinique et 42 % pour les autres territoires.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE et afin que les opérateurs puissent affecter de nouveaux numéros à leurs clients situés dans ces territoires, il apparaît nécessaire d'allouer 100 000 numéros polyvalents vérifiés supplémentaires à la Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Par ailleurs, l'Arcep propose que ces nouvelles ressources soient issues des mêmes racines que les séries « historiques » alloués à chaque territoire ultramarin, à l'instar de ce qui existe déjà en métropole.

Ainsi, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, la présente décision alloue 100 000 numéros polyvalents vérifiés supplémentaires pour chaque territoire ultramarin comme suit :

Territoires	Code pays	Racines (format national)
Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy	+590	OZABP = 05 98 7
Guyane	+594	OZABP = 05 98 8
Martinique	+596	OZABP = 05 98 9
La Réunion	+262	OZABP = 02 68 8
Mayotte	+262	OZABP = 02 68 9

Question 14. Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux numéros polyvalents vérifiés pour les territoires de Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Réponse 14.

Bouygues Telecom n’a pas d’avis sur cette question.

6.6 Allocation de nouveaux préfixes de routage des numéros polyvalents et nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en outremer

Fin 2024, le nombre de préfixes de routage des numéros polyvalents disponibles était de 3 à La Réunion, de 5 à la Martinique, de 7 en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et en Guyane, et de 11 à Mayotte.

Par conséquent, compte tenu des besoins exprimés par les opérateurs et au regard notamment de l’objectif d’utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l’article L. 32-1 du CPCE, la présente décision alloue 30 préfixes supplémentaires de routage des numéros polyvalents pour chaque territoire ultramarin comme suit :

Territoires	Code pays	Racines (format national)
Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy	+590	OZABP = 03 05 7 à 03 05 9
Guyane	+594	OZABP = 03 09 0 à 03 09 2
Martinique	+596	OZABP = 03 09 3 à 03 09 5
La Réunion	+262	OZABP = 02 05 4 à 02 05 6
Mayotte	+262	OZABP = 02 05 7 à 02 05 9

S’agissant des préfixes de routage des numéros mobiles, le nombre de préfixes disponibles était de 4 en Guadeloupe, à Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de 6 en Martinique, en Guyane et à La Réunion, et de 7 à Mayotte fin 2024.

Par conséquent, compte tenu des besoins exprimés par les opérateurs et au regard notamment de l’objectif de développement de l’investissement, de l’innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques prévu à l’article L. 32-1 du CPCE, la présente décision alloue 10 préfixes de routage des numéros mobiles pour chaque territoire ultramarin comme suit :

Territoires	Code pays	Racines (format national)
Guadeloupe, Saint-Martin et Saint-Barthélemy	+590	OZABP = 05 22 0
Guyane	+594	OZABP = 05 22 3
Martinique	+596	OZABP = 05 22 1
La Réunion	+262	OZABP = 05 22 2
Mayotte	+262	OZABP = 05 22 4

Question 15. Que pensez-vous de l’allocation de nouveaux préfixes de routage, à la fois pour les numéros polyvalents et les numéros mobiles, pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Réponse 15.

Bouygues Telecom n'a pas d'avis sur cette question.

6.7 Granularité d'attribution des numéros polyvalents de longueur étendue et des numéros mobiles de longueur étendue en outremer

L'Autorité a précisé, dans les parties 2.3.5.f et 2.3.8.f de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, que la granularité d'attribution dans chaque territoire ultramarin, à la fois pour les numéros mobiles de longueur étendue et pour les numéros polyvalents de longueur étendue, est de 1 million de numéros comme en métropole.

Plusieurs opérateurs ultramarins ont sollicité l'Autorité afin que cette granularité d'attribution minimale soit réduite, notamment en indiquant que le nombre d'utilisateurs finals potentiels dans chacun des territoires concernés est bien moins élevé que la granularité d'attribution minimale fixée par l'Arcep.

En conséquence, en vue d'assurer une utilisation et gestion efficace des ressources en numérotation, conformément aux objectifs prévus par l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité estime proportionné de réduire à 100 000 numéros la granularité d'attribution des numéros polyvalents de longueur étendue et des numéros mobiles de longueur étendue pour les territoires de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Guyane, de La Réunion et de Mayotte au sous-sous-sous-bloc (ZABPQMCD).

Par ailleurs, afin d'assurer la sécurité juridique des situations en cours, l'Autorité précise que cette disposition n'est applicable qu'aux demandes d'attribution de numéros mobiles de longueur étendue ou de numéros polyvalents de longueur étendue reçues à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente décision.

Les demandes reçues avant cette date restent ainsi régies par les règles applicables jusqu'à l'entrée en vigueur de la présente décision.

Question 16. Que pensez-vous de la réduction à 100 000 numéros de la granularité d'attribution des numéros polyvalents de longueur étendue et des numéros mobiles de longueur étendue pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Réponse 16.

Bouygues Telecom n'a pas d'avis sur cette question.

6.8 Évolution des codes R1R2 utilisés pour l'identification des réseaux mobiles

Dans la partie 6 de l'annexe 1 à sa décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Arcep a défini les codes R1R2, dont le but est d'identifier l'opérateur à l'origine d'un appel mobile national dans le cadre des protocoles SPIROU et SSUTR2 définis pour les interconnexions en mode TDM.

L'Arcep a en outre défini des valeurs spécifiques génériques visant notamment à caractériser l'origine internationale des appels.

Cependant, l'Autorité rappelle que conformément au IV de l'article L. 44 du CPCE, « les opérateurs utilisent un dispositif d'authentification permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages utilisant un numéro issu du plan de numérotation [...] comme identifiant d'appelant ».

Grâce à ce dispositif, qui est mis en œuvre par l'ensemble des opérateurs, ces derniers sont dorénavant en mesure de connaître avec précision l'opérateur à l'origine de tout appel.

Ainsi, l'Arcep estime justifié et proportionné de supprimer les attributions individuelles de codes R1R2 compris entre 02 et 92 qui identifient les réseaux mobiles et de simplifier l'allocation des codes R1R2, en supprimant les valeurs 00, 01 et 98, qui ne sont pas nécessaires à l'acheminement des appels.

L'Arcep relève qu'il peut toutefois rester pertinent, pour les interconnexions qui le nécessitent, que l'information de l'origine nationale ou internationale de l'appelant soit conservée, notamment pour caractériser les situations dans lesquelles un utilisateur final se trouve en situation d'itinérance internationale.

En outre, cette information peut se révéler utile aux exploitants de numéros à tarification majorée, qui peuvent s'appuyer sur la valeur 99 du code R1R2 (provenance internationale) pour décider s'ils souhaitent délivrer un service pour des appels dont ils ne seront probablement pas en mesure de percevoir les revenus associés¹³

L'Autorité propose ainsi de supprimer toutes les valeurs actuellement allouées au code R1R2 à l'exception de la valeur 99 qui caractérise la provenance internationale, et de créer un nouveau code R1R2 générique avec la valeur 97, afin de permettre aux opérateurs d'identifier un appel d'origine nationale lorsque le numéro d'appelant est un numéro français polyvalent, mobile ou de service à valeur ajoutée.

Afin de permettre aux opérateurs d'adapter notamment leurs spécifications techniques relatives à l'acheminement des appels et des messages, l'Arcep estime nécessaire que cette évolution entre en vigueur à compter d'un délai raisonnable.

¹³ En effet, lorsqu'un utilisateur est en itinérance sur un réseau international, en l'absence d'accord de reversement avec l'opérateur du réseau visité, l'éditeur du service à tarification majorée n'est pas assuré de percevoir les revenus associés à la délivrance du service.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, la présente décision prévoit à compter du 1er juillet 2027 de supprimer les codes R1R2 ayant pour valeurs individuelles 00, 01 et 98 ainsi que ceux attribués individuellement aux opérateurs mobiles, et d'allouer le code R1R2 ayant pour valeur individuelle 97 pour les identifiants d'appelant d'origine nationale.

L'espace des codes R1R2 à compter du 1er juillet 2027 est le suivant :

Valeur du code R ₁ R ₂	Usage
97	Identifiant origine nationale pour un numéro polyvalent, mobile ou de service à valeur ajoutée
99	Identifiant origine internationale

Question 17. Que pensez-vous des évolutions relatives à l'attribution et à l'utilisation des codes R1R2 ?

Réponse 17.

Bouygues Telecom émet une réserve technique concernant l'évolution des règles d'utilisation et d'attribution des codes R1R2.

Si aucune opposition ne serait à formuler pour les valeurs 97 et 99, l'ampleur des modifications techniques des SI de facturation, concernant l'attribution des codes R1R2 existants, est telle que l'obligation envisagée n'est pas proportionnée, notamment concernant les difficultés d'implémentation liées aux réseaux 2G/3G, qui seront de toute manières fermées à partir de 2028. Bouygues Telecom estime nécessaire de conserver à minima la valeur 01 pour le fixe.

6.9 Suppression des préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel

Dans la partie 2.5.9 de l'annexe 1 à sa décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Autorité a défini une catégorie de numéros spécifiques visant à permettre à un utilisateur d'accéder, en une seule étape de numérotation et à partir d'une boucle locale, aux services proposés par un réseau privé virtuel.

Il apparaît que ces numéros ne seraient plus utilisés que sporadiquement par quelques utilisateurs finals.

Par ailleurs, l'Autorité relève que ces préfixes de routage, en ce qu'ils permettent l'accès à des services de réseau privé virtuel accessibles au travers d'un accès téléphonique, ne sont plus utilisés que pour les réseaux Internet bas débit dont l'arrêt est programmé dans le cadre du programme de fermeture du réseau cuivre d'Orange.

En conséquence, l'Autorité propose de supprimer cette catégorie de numéros, au regard de son usage désormais en cours d'extinction.

Toutefois, afin de permettre aux usagers qui utiliseraient encore ce type de services de pouvoir effectuer une migration dans un délai raisonnable, l'Autorité estime pertinent que la suppression de cette catégorie de numéros ne soit effective qu'à compter du 1er juillet 2027.

L'Autorité précise par ailleurs que le bloc 08 5 pourra être de nouveau alloué à de futurs besoins à compter de cette même date.

Ainsi, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, la présente décision prévoit la fermeture du bloc 08 5 au 1er juillet 2027 pour l'accès à des services de réseau privé virtuel.

Question 18. Que pensez-vous de la suppression des préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel ?

Réponse 18.

Bouygues Telecom est favorable à la suppression des préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel.

7 Préciser l'utilisation des ressources en numérotation

7.1 Gestion des numéros mis à disposition

Conformément aux dispositions de la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, depuis le 1er août 2018, les opérateurs attributaires de ressources en numérotation ne peuvent plus mettre à disposition d'un autre opérateur de nouveaux numéros spéciaux et courts, mobiles à 10 chiffres et polyvalents ¹⁴ et, depuis le 1er janvier 2023, de nouveaux numéros polyvalents qui étaient alors qualifiés de « géographiques » ¹⁵.

Toutefois, l'Arcep a précisé dans cette même décision que les numéros qui avaient été mis à disposition d'un autre opérateur avant les deux dates précitées restent autorisés. Par ailleurs, aucune restriction quant à la mise à disposition de numéros mobiles de longueur étendue et de numéros polyvalents de longueur étendue n'est en vigueur actuellement.

Plusieurs opérateurs, notamment sous l'égide de la Fédération française des télécoms, ont informé l'Arcep que l'existence d'un stock de numéros mis à disposition empêchait d'établir des processus interopérateurs robustes qui seraient compatibles avec

¹⁴ Selon l'allocation des numéros polyvalents alors en vigueur, c'est-à-dire des numéros commençant par 09

¹⁵ Numéros commençant notamment par 01 à 05 en France métropolitaine.

l'obligation d'authentifier l'ensemble des numéros présentés comme identifiant d'appelant lors des appels et des messages émis par les opérateurs, telle que prévue au IV de l'article L. 44 du CPCE (cf. 4.2 et 5.1).

Ces opérateurs estiment ainsi nécessaire que ce stock soit entièrement résorbé. L'Autorité constate également que l'interdiction totale des numéros mis à disposition simplifierait la détermination des responsabilités, et notamment le travail des services d'enquêtes, lors de réquisitions effectuées sur ces numéros. En conséquence, au regard notamment de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable qu'aucun numéro ne soit désormais mis à disposition d'un autre opérateur à compter du 1er juillet 2028.

L'Autorité précise que cette disposition s'applique à l'ensemble des numéros mis à disposition d'autres opérateurs, y compris donc aux numéros qui ont été mis à disposition avant respectivement le 1er août 2018 s'agissant des numéros anciennement « non géographiques » (en 09, devenus polyvalents), mobiles à 10 chiffres et spéciaux ; et le 1er janvier 2023 s'agissant des numéros anciennement « géographiques » (en 01 à 05, devenus polyvalents).

Lorsque l'entière d'un sous-bloc (7 premiers chiffres identiques : 0ZABPQM au format national) a été mise à disposition par un opérateur au profit d'un autre, l'Arcep recommande de mettre fin à cette situation en sollicitant une demande de transfert d'attribution du sous-bloc concerné auprès de l'Arcep (voir partie 2.5 à l'annexe 2 à la décision n° 2018-0881 modifiée susmentionnée).

Lorsque les numéros ont été mis à disposition de manière « unitaire », les opérateurs susmentionnés proposent de mettre en œuvre des processus spécifiques au niveau des entités communes de conservation des numéros (APNF et GIE EGP, respectivement chargées de la conservation des numéros fixes et mobiles, notamment en France métropolitaine) pour éteindre progressivement le stock de numéros mis à disposition.

En d'autres termes, les opérateurs proposent de mettre fin à la situation de mise à disposition en simulant un changement d'opérateur avec conservation du numéro, sans que celui-ci ne soit à l'initiative du client ¹⁶.

Les opérateurs et leurs groupements indiquent que ces processus seront pleinement opérationnels au cours du premier semestre de l'année 2026.

L'Arcep considère que cette méthode de régularisation du stock de numéros mis à disposition permet en outre de transférer officiellement la responsabilité de l'exploitation d'un numéro à un autre opérateur, en rendant cette information accessible

¹⁶ Cette opération de migration n'emporte pas, pour l'utilisateur final, de changement de l'opérateur auquel il est lié. Celle-ci permet uniquement d'afficher l'opérateur exploitant effectivement la ressource au niveau des entités communes de conservation des numéros.

à la fois à l'ensemble des opérateurs et aux autorités chargées de mettre en œuvre des réquisitions administratives et judiciaires.

L'Autorité invite toutefois les opérateurs et les entités communes de conservation des numéros à la plus grande vigilance quant à la fiabilité et la robustesse des processus qui conduiront à régulariser ces situations, et en particulier en s'assurant que chaque régularisation de numéro est bien demandée et acceptée par les deux opérateurs concernés.

Afin de donner aux opérateurs un délai suffisant pour la mise en œuvre des régularisations nécessaires, l'Autorité estime proportionné de prévoir que l'interdiction qu'un numéro soit mis à disposition s'applique à compter du 1er juillet 2028.

Question 19. Que pensez-vous de l'interdiction, d'ici au 1er juillet 2028, des mises à disposition de numéros ?

Réponse 19.

Bouygues Telecom est favorable à la suppression des mises à disposition des numéros mobiles d'ici le 1^{er} juillet 2028.

Toutefois, Bouygues Telecom recommande que la mise à disposition des numéros mobiles à longueur étendue (15 D) prenne fin à compter de juillet 2028. Néanmoins, nous estimons nécessaire que les numéros attribués avant cette échéance soient maintenus pour une période supplémentaire, un calendrier provisoire sera bientôt partagé par les opérateurs avec l'Autorité.

Bouygues Telecom est également favorable à ouvrir à la même date la possibilité d'attribution de cette catégorie de numéros à des tranches de 10 000 ou 100 000 numéros sous réserve de faisabilité technique pour les besoins des petits opérateurs et améliorer la gestion efficace de cette ressource.

7.2 Conditions d'utilisation des préfixes de routage

L'Arcep rappelle qu'elle a défini des préfixes de routage à la fois pour les numéros polyvalents, les numéros mobiles et les numéros spéciaux, respectivement dans les parties 2.5.5, 2.5.6 et 2.5.7 de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée.

Lorsqu'un numéro est porté chez un opérateur différent de l'opérateur attributaire, ces préfixes de routage permettent notamment d'acheminer directement les flux d'appels vers l'un des points d'interconnexion pertinents désignés par ce préfixe, plutôt que de devoir faire transiter l'appel par l'opérateur attributaire.

Toutefois, ces règles n'indiquent pas s'il est autorisé ou non qu'un opérateur se voie attribuer un préfixe de routage pour le consacrer à l'acheminement du trafic dont il est le sous-traitant pour un autre opérateur.

En pratique, l'Arcep constate pourtant que des opérateurs sont attributaires de plusieurs préfixes de routage et les affectent à leur discrétion à d'autres opérateurs, sans que l'Arcep, les opérateurs tiers et les entités communes de conservation des numéros n'en soient informés.

Ces opérateurs tiers ne sont alors pas en mesure de déterminer avec précision l'opérateur final utilisant un préfixe de routage, et notamment ne connaissent pas avec précision l'opérateur à contacter en cas de difficultés relatives à l'acheminement des appels ou des messages.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources en numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable d'interdire dorénavant cette pratique.

L'Arcep rappelle par ailleurs que, pour régulariser ce type de situations, les opérateurs doivent effectuer un changement de préfixe de routage ¹⁷ directement auprès des entités communes de conservation des numéros, et ce sans aucune conséquence sur le service téléphonique qui est fourni aux utilisateurs finals affectataires des numéros portés. L'Autorité estime proportionné d'octroyer un délai suffisant aux opérateurs avant la mise en application de cette interdiction.

En conséquence, afin d'assurer une efficacité accrue dans les mécanismes de gestion des incidents entre opérateurs, l'Arcep estime raisonnable d'interdire, à compter du 1er juillet 2027, l'utilisation de préfixes de routage par des opérateurs dès lors qu'ils n'en sont pas directement attributaires.

Question 20. Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser des préfixes de routage fournis par un autre opérateur ?

Réponse 20.

Bouygues Telecom est favorable à la suppression de l'usage de préfixes de routage fournis par un autre opérateur. Nous estimons toutefois essentiel de préciser que cette interdiction doit entrer en vigueur concomitamment avec la fin de la mise à disposition, prévue pour la fin du T2 2028.

8 Simplifier, clarifier, harmoniser et améliorer les processus

8.1 Rapports transmis à l'Arcep

¹⁷ Pour ce faire, les opérateurs devront être attributaires de leurs propres préfixes de routage, et pourront pour cela demander auprès de l'Autorité soit le transfert du préfixe de routage actuellement utilisé, soit l'attribution d'un nouveau préfixe de routage.

Conformément à la partie 3.1 de l'annexe 2 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, l'Autorité rappelle que les opérateurs doivent lui fournir annuellement deux rapports distincts :

- « avant le 31 janvier de chaque année, l'attributaire de numéros mobiles à 10 chiffres adresse à l'Autorité un rapport d'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres dont il est attributaire ou qui ont été mises à sa disposition » ;
- « avant le 30 septembre de chaque année, l'opérateur déposant adresse à l'Autorité un rapport de mise à disposition, dans un format électronique ouvert, présentant l'état, au 31 juillet de l'année, des ressources mises à disposition ».

L'Arcep constate toutefois que la production et l'exploitation de ces rapports se révèle complexe dans la pratique.

En particulier, les données renseignées doivent souvent faire l'objet d'échanges complémentaires entre les opérateurs et les services de l'Arcep pour être adaptées au format défini dans la décision n o 2018-0881 modifiée susvisée.

Dans ces conditions, et afin de réduire la charge administrative pesant sur les opérateurs et eu égard à la proposition de mettre fin à la pratique de mise à disposition des numéros, l'Autorité estime proportionné de ne plus imposer la fourniture annuelle des rapports d'utilisation et de mise à disposition.

L'Autorité estime cependant nécessaire qu'elle puisse continuer à demander, en tant que de besoin et notamment lors des demandes d'attribution, de renouvellement ou de transfert de ressources en numérotation, la fourniture des deux rapports mentionnés précédemment.

Par ailleurs, lors du renouvellement des attributions de blocs de numéros, l'Arcep demande déjà aux opérateurs le volume de numéros effectivement utilisés afin de procéder aux renouvellements qui correspondent aux besoins exprimés par l'opérateur.

Compte tenu de l'objectif de gestion efficace des ressources en numérotation prévus à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime nécessaire de préciser, dans les règles de gestion du plan de numérotation, que les rapports d'utilisation, qui jusqu'à maintenant ne portaient que sur les numéros mobiles, peuvent concerner une ou plusieurs catégories de numéros spécifiques.

Question 21. Que pensez-vous de la suppression de l'obligation de transmettre annuellement des rapports d'utilisation et de mise à disposition ?

Réponse 21.

La préparation du rapport de mise à disposition requiert un travail conséquent pour les opérateurs. Il est nécessaire de prévoir 6 à 8 semaines afin de le transmettre. Dans la mesure où l'ARCEP prévoit de conditionner les attributions de ressources à la fourniture

de ce rapport, Bouygues Telecom considère que cette suppression pourrait engendrer des délais supplémentaires aux nouvelles attributions des ressources de numérotation incompatibles avec les exigences opérationnelles pour disposer de nouveaux numéros.

8.2 Arrêt effectif des services pour les numéros spéciaux et courts

L'Autorité rappelle que, s'agissant des numéros spéciaux ou des numéros courts et conformément à la partie 2.3.1 de l'annexe 2 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, les demandes de restitution adressées par les opérateurs nécessitent que « l'annuaire inversé des numéros spéciaux et courts (<https://a.surmafacture.fr/>) [...] [confirme] l'arrêt effectif du service fourni ».

L'Autorité constate en pratique des difficultés d'application du processus actuellement défini.

Certains opérateurs assurent à l'Arcep que l'ensemble des services fournis grâce aux numéros de services à valeur ajoutée objets de la demande de restitution sont inactifs, alors que certains sont en réalité encore actifs, sans qu'il soit toujours possible pour l'Arcep de le déterminer, puisque l'annuaire inversé des numéros spéciaux et courts ne permet de consulter l'état des numéros que de manière unitaire.

En conséquence, au regard notamment de l'objectif de gestion efficace des ressources de numérotation prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep estime raisonnable que, lors d'une demande de restitution de numéros spéciaux ou de numéros courts, les opérateurs fournissent un document émanant des instances sectorielles gérant l'annuaire inversé des numéros spéciaux et courts attestant, pour chaque numéro court et chaque tranche de numéros spéciaux restitués, de la fermeture technique des services fournis au travers de chaque numéro.

Question 22. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de ces éléments dans le cadre d'une restitution de numéros spéciaux et courts ?

Réponse 22.

Avant de demander à l'ARCEP la restitution d'un numéro court ou d'un bloc de numéros spéciaux, l'opérateur affectataire doit d'abord procéder à sa fermeture technique dans le RSVA. Pour cela, il doit être l'exploitant de l'ensemble des numéros du bloc, aucun d'eux ne devant avoir été porté vers un autre opérateur.

La consultation de l'annuaire inversé des numéros spéciaux et courts permet de vérifier que le numéro court ou un des numéros du bloc concerné est bien fermé. En effet, un numéro quelconque d'un bloc de numéros spéciaux n'apparaît comme fermé dans le RSVA que si l'ensemble du bloc auquel il appartient a été fermé.

8.3 Fiabilisation des demandes d'attribution, de renouvellement, de restitution, d'abrogation et de transfert de ressources en numérotation

L'Arcep rappelle que, conformément à la partie 2.1.1 de l'annexe 2 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, « les téléprocédures spécialisées accessibles via le site extranet de l'Autorité (<https://extranet.arcep.fr>) permettent au demandeur d'effectuer en ligne ses demandes d'attribution, de renouvellement, de restitution ou de transfert de ressources en utilisant ses identifiants d'accès.

Les acteurs ne disposant pas d'identifiant d'accès en font la demande en utilisant le formulaire dédié accessible sur ce même extranet.

Une telle demande nécessite pour le requérant de joindre les éléments justificatifs qu'il est bien habilité à effectuer des demandes de ressources en numérotation pour le compte de l'acteur qu'il mentionne ».

L'Arcep a toutefois reçu des demandes d'accès à son extranet de la part de personnes qui n'étaient pas employées ou missionnées par les sociétés qu'elles étaient supposées représenter.

Ainsi, l'Arcep estime proportionné d'imposer la fourniture d'un document attestant de l'habilitation du demandeur par l'entreprise concernée dès lors que la demande d'identifiant d'accès est effectuée par une personne qui n'est pas employée par l'opérateur pour lequel il effectue cette demande.

Question 23. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture d'un document attestant de l'habilitation du demandeur par l'entreprise dès lors que celui-ci n'est pas employé par cette société et qu'il demande un identifiant d'accès pour le compte de cette dernière ?

Réponse 23.

Bouygues Telecom est favorable à la fourniture d'un document attestant de l'habilitation du demandeur par l'entreprise dès lors que celui-ci n'est pas employé par cette société et qu'il demande un identifiant d'accès pour le compte de cette dernière.

8.4 Localisation des équipements techniques

L'Autorité rappelle que pour les préfixes de routage des numéros géographiques et polyvalents, conformément à la partie 2.5.5.g de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, « la demande d'attribution doit préciser l'adresse postale de l'équipement auquel le préfixe sera associé ».

Par ailleurs, l'Autorité rappelle que pour les préfixes de routage, conformément aux parties 2.5.5.e et 2.5.6.e de l'annexe 1 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, « en l'absence d'accord bilatéral spécifique entre opérateurs, le point d'interconnexion auquel est affecté un préfixe de routage [...] est localisé dans le territoire correspondant

aux numéros [...], tel que défini dans les conditions spécifiques de ces numéros, auxquels ce préfixe sera appliqué ».

Enfin, l'Autorité rappelle d'une part que, conformément à la partie 2.3.2 de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, « le ou les points d'interconnexion pertinents proposés par l'opérateur exploitant des numéros territorialisés, pour acheminer les communications vers ces numéros, sont situés dans le territoire (cf. 2.1) correspondant à ce numéro, tel que précisé dans les conditions spécifiques de sa catégorie » et que d'autre part, conformément à la partie 2.4.2.b de l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, « le ou les points d'interconnexion pertinents, où l'opérateur exploitant des numéros spéciaux ou courts récupère le trafic associé, sont situés dans le territoire de l'utilisateur final ayant émis l'appel ».

L'Arcep constate en pratique que la fourniture par les opérateurs à la fois de l'information de la localisation des points d'interconnexion et de l'information de l'adresse postale de l'équipement associé à l'occasion d'une demande d'attribution, de transfert ou de renouvellement n'est pas systématique.

En conséquence, l'Autorité estime proportionné que les opérateurs fournissent l'adresse postale de l'équipement ainsi que l'adresse postale du point d'interconnexion associé lors de toute demande relative aux numéros territorialisés ainsi qu'aux préfixes de routage des numéros polyvalents et mobiles.

L'Arcep précise également que, afin de s'assurer de la bonne utilisation des codes points sémaphores nationaux (CPSN), il apparaît proportionné, à l'instar de ce qui est demandé pour les codes points sémaphores internationaux (CPSI), que les opérateurs fournissent au préalable l'adresse physique du point de signalisation lors de toute demande d'attribution, de transfert ou de renouvellement.

Question 24. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse postale de l'équipement ainsi que l'adresse postale du point d'interconnexion pour chaque demande de numéros territorialisés et de préfixes de routage de numéros polyvalents et mobiles ?

Réponse 24.

Bouygues Telecom n'a pas d'avis sur cette question.

Question 25. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse physique du point de signalisation pour toute demande d'attribution de CPSN ?

Réponse 25.

Bouygues Telecom n'a pas d'avis sur cette question.

8.5 Fourniture de contacts fonctionnels chez les opérateurs

Conformément à la partie 2.2.1 de l'annexe 2 à la décision no 2018-0881 modifiée susvisée, lors d'une demande d'attribution, les opérateurs doivent notamment fournir à l'Autorité les coordonnées d'un contact opérationnel, qui peut être fonctionnel (générique) ou nominatif, et celles d'un contact chargé des données nécessaires à la constitution d'annuaires universels ou de services de renseignements téléphoniques. Toutefois, l'Arcep constate que la fourniture de coordonnées nominatives engendre des difficultés pratiques, notamment car les opérateurs ne fournissent pas de coordonnées mises à jour lorsque la personne dont les coordonnées avaient été préalablement transmises à l'Autorité a quitté la société ou a changé de poste.

En conséquence, afin de faciliter les échanges opérationnels entre les différents acteurs, l'Autorité estime dorénavant raisonnable d'exiger la fourniture de coordonnées génériques, au titre des coordonnées d'un contact opérationnel ou d'un contact en charge des données pour les services de renseignements

Question 26. Avez-vous des commentaires relatifs à la modification du type de contacts à fournir à l'appui d'une demande d'attribution ?

Réponse 26.

Bouygues Telecom est favorable à la fourniture de coordonnées génériques au titre des coordonnées d'un contact opérationnel ou d'un contact en charge des données pour les services de renseignement.

****** L'Autorité précise que les autres modifications apportées dans les annexes n o 1 et n o 2 à la présente décision sont des corrections de pure forme, destinées notamment à mettre à jour certaines références présentes dans les versions antérieures.
