

Observations de SFR sur le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion

Consultation publique du 7 décembre 2021 au 18 février 2022

L'ARCEP a mis en consultation publique le 7 décembre 2021 un projet de modification du plan national de numérotation et de ses règles de gestion.

Le plan national de numérotation est défini par l'ARCEP conformément à l'article L. 44 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE).

SFR souhaite, par la présente contribution, faire part de ses commentaires au regard de l'ensemble des réflexions et propositions formulées par l'ARCEP.

A titre liminaire, SFR souhaite rappeler qu'elle adhère pleinement à la démarche consistant à adapter le plan de numérotation et ses règles de gestion pour tenir compte des usages innovants.

Toutefois, SFR ne partage absolument pas l'analyse de l'ARCEP concernant certaines positions évoquées dans cette consultation publique.

I- Utilisation interpersonnelle et fourniture de services minimaux

Question 1. Que pensez-vous de la restriction de l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles ?

Question 2. Que pensez-vous de la définition de services minimaux qui doivent être offerts dans le cadre d'un service accessible à travers un numéro mobile ?

La notion d'« *usages interpersonnels* » mérite d'être clarifiée afin de lutter contre la fraude et les routes grises : les plateformes techniques ne doivent plus pouvoir utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres en vue de protéger les consommateurs et de conserver leur confiance dans les numéros mobiles.

Toutefois, **SFR émet de sérieuses réserves quant au périmètre des services retenu par l'ARCEP pour l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres.**

En premier lieu, il convient de rappeler que la notion de « service de communications interpersonnelles » est définie directement dans le CPCE : l'article L. 32 6bis° le définit comme « *un service qui permet l'échange interpersonnel et interactif direct d'informations via des réseaux de communications électroniques entre un nombre fini de personnes, par lequel les personnes qui amorcent la communication ou y participent en déterminent le ou les destinataires* ». En outre, l'article L. 32 6ter° précise que le service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation « *établit une connexion à un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou*

internationaux de numérotation téléphonique ou qui permet la communication avec un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation ».

La définition de « service de communications interpersonnelles » est issue de la transposition de la directive n° 2018/1972 du 11 décembre 2018, transposée en droit français par l'ordonnance n° 2021-650 du 26 mai 2021. Cette notion est explicitée dans le considérant 17 : « *Les services de communications interpersonnelles sont des services qui permettent l'échange interpersonnel et interactif d'informations, comprenant des services tels que les communications vocales traditionnelles entre deux personnes, mais aussi tous les types de courriers électroniques, services de messagerie ou discussions de groupe. Les services de communications interpersonnelles couvrent uniquement les communications entre un nombre fini, c'est-à-dire qui n'est pas potentiellement illimité, de personnes physiques, qui est déterminé par l'émetteur de la communication. [...] Les services qui ne répondent pas à ces exigences, tels que la radiodiffusion linéaire, la vidéo à la demande, les sites internet, les réseaux sociaux, les blogs ou l'échange d'informations entre machines, ne devraient pas être considérés comme des services de communications interpersonnelles. ».*

En conséquence, au regard des dispositions ci-dessus, SFR ne comprend pas pourquoi l'ARCEP considère la 4G fixe comme un « *accès mobile destiné à la fourniture exclusive de services d'accès à internet* » et souhaite également l'alerter sur le cas des montres connectées.

1°- L'offre de 4G fixe commercialisée par SFR propose les mêmes services qu'une offre fixe « classique » (utilisant un numéro géographique à 10 chiffres) : un accès à internet et un service de téléphonie, l'unique différence étant que la 4G fixe utilise un accès mobile. En effet, ces offres ont été développées pour répondre à l'objectif d'aménagement du territoire dans des zones où les foyers ne disposent pas d'accès à des offres fixes d'accès à internet satisfaisantes. Ainsi, **si les offres fixes « classiques » sont considérées comme des services interpersonnels, il doit en être de même pour la 4G fixe**. En vertu du principe de neutralité technologique, la qualification ne doit pas dépendre de la technologie utilisée (fibre, cuivre, BLR, réseau mobile 4G, etc.) mais de la finalité des services **du point de vue du consommateur**.

Au demeurant, cette position est confortée par la définition de l'article L. 32 6bis° précité, **l'offre de 4G fixe correspond pleinement à la définition de service de communications interpersonnelles** puisqu'elle permet « *l'échange interpersonnel et interactif direct d'informations via des réseaux de communications électroniques entre un nombre fini de personnes, par lequel les personnes qui amorcent la communication ou y participent en déterminent le ou les destinataires* ».

En outre, de même que pour les offres fixes « classiques », **le numéro mobile à 10 chiffres est utilisé à la fois pour le service de téléphonie et pour le service d'accès à internet, le service de téléphonie étant un service essentiel et majeur de l'offre** : ici, il ne s'agit pas d'un service qui serait « *une fonction mineure accessoire intrinsèquement liée à un autre service* » au sens de l'article L. 32 6bis° précité. Ainsi, c'est bien le numéro mobile à 10 chiffres qui est présenté à l'appelé lorsqu'un abonné à l'offre de 4G fixe passe des appels. De même, c'est le numéro mobile à 10 chiffres que l'abonné communique à ses connaissances pour être joint.

Dans ce contexte, **d'un point de vue de l'expérience client, le passage à un numéro mobile à 14 chiffres pour les nouvelles conquêtes sera source d'incompréhension de la part des consommateurs, qui ne connaissent pas l'objectif de ces numéros voire ne connaissent même pas leur existence. Cela sera également source de confusion et d'erreur pour retenir un numéro plus long et pour le composer en vue de passer un appel**, d'autant plus que les numéros mobiles à 14 chiffres contiennent souvent beaucoup de 0.

Enfin, les conditions d'utilisation des numéros mobiles de longueur étendue déterminées au paragraphe 2.3.5. d) de la décision n° 2021-0532 du 8 avril 2021 prévoient expressément que « Ces numéros ne peuvent pas être utilisés pour fournir un service de communications interpersonnelles, précision faite qu'ils peuvent toujours être utilisés pour fournir des services de communications « machine à machine » (ou « M2M ») qui ne peuvent émettre ou recevoir des appels ou messages SMS/MMS qu'en relation avec un nombre restreint d'utilisateurs prédéfinis [...] ».

En application de cette disposition, **il sera impossible pour SFR d'utiliser des numéros mobiles à 14 chiffres pour son offre de 4G fixe puisqu'elle propose un service de communications interpersonnelles** au sens de l'article L. 32 6bis° précité.

2°- Concernant la montre connectée, les services de téléphonie et de messagerie sont proposés à l'utilisateur final, outre celui d'accès à internet. Des services innovants commencent à émerger où la montre connectée devient autonome. Ainsi le consommateur qui a déjà souscrit à une option de montre connectée associée à son téléphone, pourrait demander de modifier son offre pour que sa montre connectée devienne autonome. Dans ce cas, **elle n'utilise plus le numéro mobile du téléphone mobile auquel elle est appairée : elle propose, via un accès mobile et via son propre numéro, les services de téléphonie, de messagerie et d'accès à internet.**

De telles offres existent déjà dans certains pays, notamment au Royaume-Uni, en Allemagne ou encore aux Etats-Unis. **Si les opérateurs français lancent bientôt de telles offres, elles doivent également utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres** au regard de la définition de l'article L. 32 6bis° et du paragraphe 2.3.5. d) précités.

En second lieu, SFR propose d'étendre la règle relative à l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres aux services exclusivement d'accès à internet via un accès mobile.

SFR considère que l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres doit être étendue à d'autres types de services clairement définis qui ont comme point commun avec les services interpersonnels d'être souscrits et utilisés par une personne physique. Ces services n'ont, en revanche, aucun point commun avec les communications des plateformes techniques et les services de machine à machine qui, quant à eux, doivent bien entendu être exclus de l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres.

Pour les services exclusivement d'accès à internet via un accès mobile, le numéro mobile à 10 chiffres constitue l'identifiant unique du client pour se connecter à son Espace Client ou lors d'un appel au Service Client. L'obligation d'utiliser des numéros mobiles à 14 chiffres va être source d'erreurs lors des tentatives de connexion à l'Espace Client et pour les diagnostics réalisés par les outils du Service Clients qui nécessitent une identification préalable avec le numéro de la ligne que le client communique au conseiller.

Les obligations induites par les mesures envisagées susmentionnées, telles qu'envisagées avec une entrée en vigueur dès le 1^{er} juillet 2022, sont totalement disproportionnées :

L'article L. 32-1 § III du CPCE impose à l'ARCEP de prendre « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs* » listées dans le CPCE, et notamment celui de garantir une utilisation et une gestion efficaces des ressources que poursuit l'ARCEP.

L'obligation d'utiliser des numéros mobiles à 14 chiffres pour les services autres qu'interpersonnels nécessitent de nombreux développements conséquents sur l'intégralité des outils, plateformes et processus des systèmes d'information : les développements concernent toute la chaîne, depuis le parcours de vente et les outils de commande, l'activation, la collecte et la facturation, les

messageries vocales, les outils du service client, jusqu'au stockage dans les bases de données, aux systèmes d'alerte en *roaming* (*Welcome SMS* et *SMS de « cut-off »*), aux plateformes en lien avec la portabilité, ou aux systèmes de routage. Tous ces développements ne sauraient être réalisables en quelques mois (entre l'adoption de la décision qui sera prise à l'issue de la présente consultation publique et juillet 2022) et requièrent un délai minimum de 36 mois.

Force est de constater :

- et que, l'obligation ne s'appliquant qu'à compter du 1^{er} juillet 2022 pour les nouvelles conquêtes (et non pour le parc existant), le gain espéré par l'ARCEP dans le cadre de la lutte de la raréfaction des numéros mobiles sera très minime, voire inexistant.

L'obligation, et son entrée en vigueur dès le 1^{er} juillet 2022, est donc totalement disproportionnée dans la mesure où les inconvénients (développements pour les opérateurs, confusion pour l'abonné) sont bien plus importants que le gain espéré à court terme par l'ARCEP (utilisation et gestion efficaces des ressources dans le cadre de la raréfaction des numéros).

En conséquence, et pour l'ensemble des raisons exposées ci-dessus, SFR demande à l'ARCEP :

- D'inclure dans la notion d'« usages interpersonnels » les offres de 4G fixe et de montres connectées.
- D'étendre le périmètre des services pouvant continuer à utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres aux services d'accès à internet via un accès mobile.

SFR suggère une alternative à une adoption trop précoce du dispositif envisagé qui serait une clause de rendez-vous en 2023 qui permettrait de réétudier le besoin identifié avant d'adopter de telles dispositions. Dans tous les cas, SFR demande à l'ARCEP de veiller à accorder des délais raisonnables et a minima 36 mois à compter de l'adoption de sa décision.

II- Conditions d'utilisation des numéros mobiles « à titre secondaire »

Question 3. Que pensez-vous des conditions d'éligibilité à l'attribution de numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » telles que précisées par la présente décision ?

Question 4. Comment les opérateurs qui exploitent des numéros mobiles utilisés à titre secondaire peuvent-ils, selon vous, assurer une localisation fiable de l'utilisateur, afin de garantir le respect de la condition de territorialité et le bon acheminement des communications d'urgence ?

SFR comprend qu'il s'agit des opérateurs tels que la société Onoff qui affectent des numéros supplémentaires à des utilisateurs finaux. SFR prend acte des nouvelles règles envisagées par l'ARCEP.

Il est toutefois nécessaire que l'ARCEP clarifie les règles d'utilisation et les cas d'usage permis par les numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » :

- **Les numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » étant des numéros mobiles à 10 chiffres, ils doivent être uniquement utilisés pour des services de communications interpersonnelles** tels que définis dans le service minimal, ce qui doit être précisé dans la décision finale.
- De même, la décision finale doit préciser que **les numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » ne peuvent pas être utilisés pour les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final**, puisqu'il ne s'agit pas d'usages interpersonnels tels que clarifiés par l'ARCEP.

Ces précisions permettent de lever toute ambiguïté et de se prémunir contre d'éventuelles velléités des plateformes techniques de se rabattre sur les numéros mobiles utilisés à titre « secondaire ». En effet, l'expression « *appels personnels et professionnels sur le même téléphone* » dans la décision n° 2018-0881 de l'ARCEP porte à confusion dans l'interprétation du terme « *professionnel* » : **cela pourrait également viser certains échanges, via une plateforme technique, entre une entreprise et sa clientèle (e.g. livreur de colis, conducteur de VTC)**. Or, dans le cadre de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des ressources poursuivi par l'ARCEP, il est primordial d'éviter que les plateformes ne s'engouffrent dans cette brèche et que les numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » ne viennent concurrencer les numéros polyvalents spécialement créés pour les échanges avec les plateformes.

III- Création d'une catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique

Question 5. Que pensez-vous de la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique ?

SFR se félicite de la création par l'ARCEP d'une catégorie dédiée de numéros polyvalents pour les échanges avec une plateforme technique. Il s'agissait en effet d'une demande forte des opérateurs, relayée par l'AFMM, pour permettre de lutter contre la fraude et les routes grises. Les plateformes techniques ont tenté de contourner les règles en ayant recours à des numéros mobiles à 10 chiffres. Cette obligation, associée à la restriction des services pouvant utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres, va permettre d'adresser le problème du trafic frauduleux.

SFR souhaite néanmoins que les notions de « plateforme technique » et d'« utilisateur » soient clarifiées ainsi que les conditions d'utilisation des numéros par les plateformes techniques.

La définition de « plateforme technique » proposée par l'ARCEP apporte de la confusion car elle dispose qu'il s'agit d'une infrastructure qui permet l'envoi et la réception d'« appels et messages dans le cadre d'un service de communications électroniques interpersonnelles fondés sur la numérotation ». Or, l'ARCEP a circonscrit les numéros mobiles à 10 chiffres à des « usages interpersonnels » précisément pour exclure leur utilisation par les plateformes techniques. SFR propose donc de définir les plateformes techniques de la manière suivante : « *infrastructure physique ou logicielle qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un utilisateur des appels ou messages dans le cadre d'une prestation de service accessible via des numéros polyvalents définis au point 2.3.9. de l'Annexe 1 établissant le plan de numérotation et ses règles de gestion* ».

En outre, comme indiqué dans les observations à la question 3, il est important de circonscrire l'utilisation des numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » pour que les plateformes techniques n'utilisent pas ce type de numéros plutôt que les numéros polyvalents qui leur sont dédiés.

Par ailleurs, SFR émet une réserve en ce qui concerne la portabilité de ces numéros polyvalents dont la mise en œuvre nécessitera des développements des systèmes d'information pour le portage de la partie SMS.

Enfin, **SFR demande à l'ARCEP d'octroyer absolument aux opérateurs un délai d'au moins 12 mois à compter de l'adoption de la décision.**

IV-Utilisation des numéros mobiles de longueur étendue pour la fourniture exclusive d'un service d'accès à internet depuis un accès mobile

Question 6. Que pensez-vous de la modification des conditions d'utilisation des numéros mobiles de longueur étendue, qui aura pour effet d'utiliser uniquement ces derniers pour l'identification des accès mobiles destinés à la fourniture exclusive d'un service d'accès à internet ?

SFR renvoie à ses observations des questions 1 et 2.

En outre, l'ARCEP souhaite imposer la portabilité pour les numéros mobiles de longueur étendue. Sur ce point, SFR renvoie à ses observations à la question 20.

V- Fin de la dérogation pour les numéros M2M à 10 chiffres en outremer

Question 7. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep de mettre fin à la dérogation d'utilisation des numéros à 10 chiffres pour les services de communications de machine à machine en outremer ?

Outremer Telecom et SRR ne sont pas opposées à l'utilisation des numéros mobiles de longueur étendue pour les services de machine à machine mais considèrent qu'une **entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions au 1^{er} juillet 2022 est irréalisable compte tenu des opérations qui devront être conduites en amont de cette bascule** (phase de test notamment).

En conséquence, Outremer Telecom et SRR demandent à l'ARCEP de prévoir un délai de fin de la dérogation d'au moins 18 mois à compter de l'adoption de la décision pour permettre aux opérateurs de réaliser l'ensemble des développements nécessaires.

VI- Utilisation pour la « fourniture de services innovants » et création de numéros polyvalents de longueur étendue

Question 8. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue ?

Question 9. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep de recourir à des numéros polyvalents de longueur étendue ou de numéros mobiles de longueur étendue en vue de fournir des services innovants ?

SFR estime que l'ARCEP devrait préciser la notion de « service innovant » pour clarifier les cas d'usage qu'elle entend viser. En effet, les services de machine à machine ou relevant de l'internet des objets ne sont pas tous des services qui peuvent être considérés comme innovants.

SFR n'a, à ce jour, reçu aucune demande de ses clients pour bénéficier de numéros fixes de longueur étendue.

De plus, **le développement de la numérotation fixe de longueur étendue est un projet considérable qui impacte la totalité des outils des systèmes d'information utilisés pour le fixe**. Au regard des impacts considérables pour les opérateurs, SFR considère que ce projet est disproportionné. Or, l'article L. 32-1 § III du CPCE impose à l'ARCEP de prendre « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs* » listés dans le CPCE.

En outre, l'ARCEP souhaite imposer la portabilité pour l'ensemble des numéros de longueur étendue. Sur ce point, SFR renvoie à ses observations à la question 20.

En conséquence, SFR n'est pas favorable à la création de numéros polyvalents de longueur étendue pour les services innovants. SFR estime que l'utilisation des numéros mobiles de longueur étendue pour les services innovants répond déjà aux besoins des acteurs concernés.

Néanmoins, si l'ARCEP venait à adopter les dispositions envisagées, SFR demande à l'ARCEP de prévoir un délai d'au moins 36 mois à compter de l'adoption de la décision pour permettre aux opérateurs de réaliser l'ensemble des développements nécessaires.

VII- Revue de la liste des services pouvant être offerts par des services de renseignements téléphoniques

Question 10. Que pensez-vous des évolutions proposées aux conditions d'utilisation des numéros courts de services de renseignements téléphoniques ?

SFR prend acte de ces évolutions et ne s'y oppose.

VIII- Modalités de la mise en relation réalisée par des services de renseignements téléphoniques

Question 11. Que pensez-vous de l'interdiction de mise en relation vers des services d'urgence pour les services de renseignements téléphoniques ?

SFR comprend que cette interdiction s'applique aux services de renseignements téléphoniques, les opérateurs de communications électroniques ne pouvant être tenus pour responsables si un service de renseignements téléphoniques venait à mettre en relation l'appelant avec les services d'urgence, en violation de la présente disposition.

L'interdiction ne doit pas inclure pour les opérateurs télécoms de couper les appels d'urgence si un service de renseignements téléphoniques contrevenait à ladite interdiction, notamment pour des raisons de sécurité de la personne en danger. C'est le service de renseignements téléphoniques qui est seul responsable.

IX- Utilisation des services de messageries sur les numéros courts

Question 12. Pour quels usages serait-il pertinent d'autoriser un service de messagerie SMS, en complément d'un service voix, sur des numéros courts généralistes et des numéros de services de

renseignements téléphoniques ? Quels garde-fous devraient alors être définis, le cas échéant, afin de protéger au mieux les consommateurs ?

SFR estime que permettre aux numéros courts de proposer un service de messagerie, en sus du service de téléphonie, va entraîner de très nombreux désagréments du point de vue du consommateur.

En premier lieu, **SFR souhaite rappeler que la protection du consommateur est un facteur essentiel à prendre en compte dans les modifications du plan de numérotation**. L'ajout de ce service de messagerie va ajouter de la confusion et de l'incompréhension pour le consommateur.

Dans le contexte des services de valeur ajoutée, l'ARCEP doit se souvenir que de nombreux abus ont été commis par les éditeurs de services : *ping calls* pour inciter le consommateur à rappeler un numéro surtaxé, fraude, etc. Il est impératif d'éviter de retomber dans ces écueils dans le cas présent.

Les opérateurs n'ont cessé de lutter contre la fraude avec des mécanismes de filtrage et de blocage ainsi qu'avec des canaux permettant de recevoir les plaintes des clients (e.g. le 33 700 pour les spams SMS). Or, **une telle mesure réduirait l'impact des mesures mises en œuvre jusqu'à présent par les opérateurs**. D'ailleurs, la disposition envisagée va à l'encontre des textes en vigueur sur la protection du consommateur dans le cadre des numéros surtaxés.

Ensuite, SFR comprend que l'intérêt de proposer un service de messagerie est de faire du SMS conversationnel, c'est-à-dire avec un échange de plusieurs SMS entre le consommateur et l'éditeur de service. Or, **l'ajout d'un tel service va entraîner des complexités au niveau de la facturation : le SMS est-il payant pour le consommateur ? Si oui, s'agit-il d'un prix au SMS ou d'un prix à la requête ? Dans le dernier cas, comment définir la requête ?** etc.

Ainsi, les deux problématiques essentielles concernent, d'une part, la fraude et, d'autre part, la facturation du SMS. Dans les deux cas, c'est, *in fine*, le consommateur qui va être la victime : il s'agit d'éviter les *bill shocks*. En outre, **en cas de plainte d'un client, c'est vers son opérateur qu'il se retourne et c'est à l'opérateur de rembourser et non à l'éditeur de service en cause**.

De plus, ces inconvénients ne sont contrebalancés par aucun avantage suffisant. SFR n'a jamais eu de demandes de ses clients souhaitant des services convergents sur les numéros courts ou de renseignements téléphoniques. Et **le marché propose déjà des solutions répondant à ces besoins de services de messageries avec des offres de SMS Push**. Grâce à celles-ci, les éditeurs de services peuvent déjà envoyer des SMS via les offres de Push.

En conséquence, SFR s'oppose catégoriquement à la possibilité de proposer un service de messagerie pour les raisons évoquées ci-dessus.

Néanmoins, si par extraordinaire l'ARCEP venait à adopter cette disposition envisagée, SFR exhorte l'ARCEP à mettre en place des garde-fous donnant aux opérateurs les moyens de lutter contre la fraude et de minimiser les risques de *bill shocks*.

En second lieu, SFR estime qu'il faut impérativement prévoir les garanties suivantes, d'autant plus si l'ARCEP estime que les SMS peuvent être facturés au consommateur :

- **L'intégralité des SMS envoyés par le consommateur doit être gratuit**, même s'il s'agit d'un numéro à tarification majorée pour lequel le service voix est payant, et ce afin d'éviter les abus de la part des éditeurs de service et les *bill shocks* pour le consommateur.
- **La possibilité d'envoyer un SMS à un consommateur doit se limiter à un SMS de confirmation à la suite d'un échange avec celui-ci par téléphone** (e.g. confirmer par SMS les coordonnées du professionnel qui ont été données lors de l'appel, confirmer par SMS la réservation d'un billet de train ou d'avion, etc.). **L'envoi de ce SMS de confirmation ne doit pas permettre au consommateur de répondre** et d'initier ainsi un échange par écrit.
- Si l'ARCEP préfère permettre le SMS conversationnel, **l'éditeur de service ne peut jamais initier le premier contact en envoyant un SMS à des consommateurs**, sur le même principe des services à valeur ajoutée qui ne peuvent appeler eux-mêmes les consommateurs. Autrement dit, c'est **toujours** au consommateur d'initier le premier contact et d'envoyer en premier un SMS à un numéro surtaxé.
- **Ce premier SMS envoyé à un numéro surtaxé doit être gratuit pour le consommateur**. Si l'ARCEP préfère permettre la facturation du SMS, **le consommateur doit recevoir automatiquement un SMS de réponse lui indiquant que les prochains SMS qu'il enverra seront payants en expliquant de manière claire et compréhensible le détail tarifaire du service** (prix par SMS envoyé ou prix unitaire à la requête) et en demandant au consommateur de répondre par « OUI » s'il souhaite continuer l'échange. Cela sera mis en place sur le même principe de l'annonce tarifaire gratuite que le consommateur entend lorsqu'il appelle un numéro surtaxé.
- **Un annuaire inversé (sur le même principe de ce qui existe pour les services à valeur ajoutée) et un système de signalements (sur le même principe du 33 700) doivent être mis en place** pour donner aux opérateurs et aux autorités les moyens de lutter contre la fraude et de protéger les consommateurs.
- **L'ARCEP doit expressément recommander dans sa décision aux opérateurs de prendre les mesures nécessaires, telles que des dispositifs techniques dans les réseaux et des clauses dans les contrats, en vue de bloquer les SMS identifiés comme frauduleux.**
- **L'ARCEP doit expressément définir dans sa décision la grille tarifaire pour la facturation du SMS**, sur le même principe de ce qu'elle prévoit pour les numéros à tarification majorée dans le plan de numérotation.

X- Conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateur mobile

Question 13. Que pensez-vous des évolutions envisagées par l'Autorité relatives aux conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateurs mobiles ?

SFR ne s'y oppose pas.

XI- Création d'une catégorie de codes MCC-MNC « Maintenance et sécurité des réseaux mobiles »

Question 14. Que pensez-vous de la création d'une catégorie de codes MCC-MNC exclusivement réservés à la maintenance et la sécurité des réseaux mobiles ?

SFR ne s'y oppose pas.

XII- Réduction de la granularité des tranches

Question 15. Que pensez-vous de la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité ?

SFR prend acte de cette mesure.

Toutefois, **SFR demande à l'ARCEP d'attribuer des tranches de 1 000 numéros qui soient contiguës lorsqu'un opérateur fait une demande de plusieurs blocs de 1 000**, et ce afin d'éviter les problèmes de routage.

Cette mesure va complexifier la gestion des portabilités dans les outils des opérateurs. **En raison de développements nécessaires dans plusieurs outils des systèmes d'information, SFR demande à l'ARCEP d'accorder aux opérateurs un délai de 12 mois à compter de l'adoption de la décision.**

XIII- Diminution de la période maximale de gel

Question 16. Que pensez-vous de la diminution de la période maximale de gel autorisée ?

SFR est favorable à cette mesure, laquelle est cohérente avec les dispositions de la future décision sur la portabilité qui permet à un utilisateur final de récupérer son numéro dans une période maximale de 40 jours.

XIV- Définition d'une durée minimale d'affectation des numéros

Question 17. Que pensez-vous de la définition d'une durée minimale d'affectation d'un numéro ?

SFR est favorable à cette mesure.

La définition d'une durée minimale de 12 heures est notamment un garde-fou supplémentaire pour éviter que les usages qui ne sont pas interpersonnels au sens des clarifications apportées par l'ARCEP n'utilisent des numéros mobiles à 10 chiffres.

XV- Préfixes RIO pour numéros spéciaux

Question 18. Que pensez-vous de l'utilisation des préfixes RIO fixes en tant que préfixes RIO pour les numéros de services à valeur ajoutée ?

Conformément à ses observations lors de la consultation publique sur la portabilité, SFR s'oppose totalement à la fourniture d'un RIO aux numéros spéciaux selon le même processus de portabilité en vigueur pour les numéros fixes utilisés sur le marché GP ainsi que pour les numéros mobiles.

En outre, lors de la concertation entre l'ARCEP et les opérateurs en décembre 2021, un accord avait été retenu sur un mécanisme en trois étapes permettant de fluidifier le marché Entreprises et celui des numéros spéciaux. Ce n'est qu'à la troisième étape, après un état des lieux de la situation sur ces deux marchés, que sera éventuellement mis en place le RIO.

En conséquence, SFR s'oppose à l'utilisation de préfixes RIO pour les numéros de services à valeur ajoutée. Ces préfixes ne seront nécessaires que si, à l'issue du bilan dressant un état des lieux de la situation, le RIO doit être mis en place.

XVI- Allocation de nouveaux préfixes de routage de numéros mobiles en métropole

Question 19. Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en métropole ?

SFR ne s'y oppose pas.

XVII- Précision sur les préfixes de routage pour les numéros mobiles de longueur étendue

Question 20. Que pensez-vous de l'utilisation des préfixes de routage existants pour les numéros de longueur étendue ?

SFR estime que la portabilité des numéros de longueur étendue n'a aucun sens pour le client. En effet, **il s'agit de numéros purement techniques qui permettent de faire fonctionner le service d'accès à internet mais ne sont pas des numéros utilisés et retenus par le client comme dans le cadre des usages interpersonnels.** Ceci est valable qu'il s'agisse des numéros mobiles de longueur étendue utilisés pour les services exclusivement d'accès à internet ou de machine à machine ou bien des numéros de longueur étendue utilisés pour les services innovants. Dans ces cas-là, le client n'a pas connaissance de son numéro.

La portabilité a été créée pour permettre à un consommateur de pouvoir garder son numéro lorsqu'il souhaite changer d'opérateur, le fait de devoir changer de numéros pouvant être un frein au changement d'opérateur et donc au maintien d'une concurrence effective. Pour le client, il n'existe aucun inconvénient à obtenir un numéro de longueur étendue lorsque celui-ci souhaite souscrire à une nouvelle offre chez un opérateur.

En revanche, s'agissant des opérateurs, les impacts sont considérables. **La portabilité de ces deux nouvelles catégories de numéros nécessite de définir un mode opératoire au niveau du GIE EGP ainsi que de l'APNF. Elle implique mécaniquement des études préalables au sein des instances sectorielles concernées et ensuite des développements conséquents dans les systèmes information des opérateurs qui sont paramétrés avec des limites en ce qui concerne la longueur des numéros : un numéro à 14 chiffres et son préfixe de routage crée un numéro qui ne rentre pas dans les champs des outils.** Or, l'article L. 32-1 § III du CPCE impose à l'ARCEP de prendre « *dans des conditions objectives*

et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs » listés dans le CPCE, et notamment celui de garantir une utilisation et une gestion efficaces des ressources que poursuit l'ARCEP. Les processus de portabilité ne seront fonctionnels qu'à la condition que l'ensemble des opérateurs du secteur soient prêts

En conséquence, SFR s'oppose à la portabilité pour l'ensemble des catégories de numéros de longueur étendue.

Néanmoins, si l'ARCEP venait à adopter la disposition envisagée, SFR demande à l'ARCEP de prévoir un délai d'au moins 36 mois à compter de l'adoption de la décision afin de procéder aux développements nécessaires.

XVIII- Territorialisation des préfixes de routage des numéros mobiles en outremer et des préfixes de routage des numéros géographiques et polyvalents

Question 21. Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage fixes et mobiles en outremer ?

Outremer Telecom et SRR sont favorables à la création de préfixes de routage dédiés pour chaque département d'outre-mer avec une catégorie « préfixes de routage des numéros géographiques et polyvalents » et une catégorie « préfixes de routage des numéros mobiles ».

Néanmoins, eu égard aux opérations à mener notamment pour l'implémentation de ces nouvelles ressources et pour la modification des informations de routage, Outremer Telecom et SRR demandent à l'ARCEP de prévoir un délai de mise en œuvre d'au moins 24 mois (et non 18) à compter de l'adoption de la décision pour permettre aux opérateurs de réaliser l'ensemble des développements nécessaires.

XIX- Création de codes MSRN en outremer

Question 22. Que pensez-vous de la création de codes MSRN en outremer ?

Outremer Telecom et SRR ne sont pas opposées à la création dans les territoires ultra-marins de codes MSRN dédiés utilisés comme numéros de réacheminement des communications entrantes à destination des clients en itinérance sur les réseaux mobiles domiens.

Outremer Telecom et SRR demandent à l'ARCEP de prévoir un délai de mise en œuvre d'au moins 18 mois à compter de l'adoption de la décision pour permettre aux opérateurs de réaliser l'ensemble des développements nécessaires.

XX- Allocation de ressources mobiles à Saint-Pierre-et-Miquelon

Question 23. Que pensez-vous de la création de nouvelles ressources en numérotation mobiles sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon ? Le stock de numéros mobiles actuellement affectés, qui commencent par 05 08, doit-il être transféré vers le numéro en 07 08 correspondant ?

Outremer Telecom et SRR n'ont pas de commentaire à apporter aux propositions d'allocation des ressources à Saint-Pierre-et-Miquelon.

XXI- Suppression de la catégorie des numéros spéciaux de services de données

Question 24. Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données ?

SFR a toujours des clients qui disposent toujours d'offres très bas débits, dont une partie sont toujours actifs. Les numéros spéciaux sont toujours utilisés par ces clients.

En conséquence, SFR demande à l'ARCEP d'aligner la suppression des numéros spéciaux d'accès de services de données avec la fermeture des réseaux RTC et cuivre.

XXII- Clarification des règles d'attribution

Question 25. Que pensez-vous des modifications proposées des règles d'attribution ?

SFR y est favorable.

Les téléprocédures spécialisées accessibles via l'extranet de l'ARCEP sont déjà le canal qui doit être utilisé pour l'ensemble des demandes relatives aux ressources en numérotation (i.e. attribution, renouvellement, transfert, restitution).

XXIII- Clarification des conditions de transfert de ressources

Question 26. Que pensez-vous des modifications des conditions de transfert des ressources ?

SFR ne s'y oppose pas.

Toutefois, l'ARCEP doit préciser dans la décision les informations minimales que doit contenir le courrier et adapter la téléprocédure sur son extranet afin qu'il soit possible de transmettre le courrier en pièce jointe.

XXIV- Restitution de ressources auprès de l'Autorité

Question 27. Que pensez-vous des modifications des conditions de restitution de ressources auprès de l'Autorité ?

SFR ne s'y oppose.

Néanmoins, cela nécessite une coordination préalable au sein des deux instances concernées, l'APNF pour les numéros fixes et le GIE EGP pour les numéros mobiles.

XXV- Fourniture d'un contact en charge des données pour les services de renseignements

Question 28. Que pensez-vous de l'obligation de fournir un contact en charge des données pour les services de renseignements ?

SFR ne s'oppose pas à la fourniture d'une adresse générique de contact pour traiter les sujets opérationnels relatifs aux annuaires universels.

XXVI- Respect des conditions d'éligibilité

Question 29. Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions d'éligibilité ?

SFR ne s'y oppose pas.

XXVII- Définition des conditions d'utilisation des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages avec les numéros territorialisés

Question 30. Que pensez-vous du rétablissement envisagé des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages ?

SFR ne comprend vraiment pas que l'ARCEP souhaite rétablir les dispositions relatives aux systèmes automatisés abrogées par sa décision n° 2021-0532.

En premier lieu, l'interdiction envisagée par l'ARCEP et la recommandation associée se heurtent à la réalité du terrain. Pour les opérateurs, **il est impossible de connaître avec certitude l'utilisation qui est faite des numéros, s'ils sont utilisés par un système automatisé ou non. Cette situation crée une incertitude juridique car les opérateurs ne savent pas s'ils sont légitimes ou non à couper le trafic suspicieux.** L'interdiction n'est pas viable dans la pratique et devrait peser sur les utilisateurs de systèmes automatisés, plutôt que sur les opérateurs.

En second lieu, **le cadre réglementaire qui encadre l'utilisation des numéros en vue d'en limiter les usurpations est déjà abondant. Et de nouvelles règles vont bientôt entrer en vigueur** relativement au démarchage téléphonique, qui utilise en grande partie des systèmes automatisés, venant ainsi réglementer le recours à ces systèmes.

La situation réglementaire n'est plus la même qu'en 2018, lorsque l'ARCEP avait adopté les dispositions relatives aux systèmes automatisés. Depuis lors, le cadre légal et réglementaire s'est renforcé, mettant ainsi en cause la pertinence de réintroduire les dispositions relatives aux systèmes automatisés. Dans ce contexte, **il est nécessaire et pertinent d'attendre d'avoir un retour d'expérience sur ces mesures afin de mesurer leur efficacité à lutter contre les pratiques abusives de certains acteurs. Il est aussi nécessaire de vérifier, au titre des pouvoirs dévolus à l'ARCEP, que l'ensemble des opérateurs, respectent les règles inscrites dans le CPCE avant d'adopter de nouvelles règles.**

Tout d'abord, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 encadre le démarchage téléphonique en vue « *de rendre plus efficace la lutte contre la modification illégitime de l'identifiant d'appelant, également appelé "spoofing"* », selon les termes du rapport adopté lors de la deuxième lecture à l'Assemblée nationale. Ainsi, la loi a mis en place un mécanisme en deux temps :

- Dans un premier temps, un filtrage international est instauré. Les opérateurs sont tenus de bloquer les appels et messages provenant de l'international et présentant un numéro français en tant qu'identifiant d'appelant (avec quelques exceptions, notamment pour le *roaming*). Cette obligation est entrée en vigueur depuis près d'un an et demi, en octobre 2020. Ce

mécanisme permet de réduire largement les modifications illégitimes de l'identifiant d'appelant.

- Dans un second temps, un mécanisme d'authentification des numéros sera instauré trois ans après l'entrée en vigueur de la loi, en juillet 2023, soit dans moins d'un an et demi. Les opérateurs doivent élaborer un système d'authentification de l'information d'identifiant de l'appelant. A cet effet, ils se sont regroupés au sein de l'APNF pour mener des travaux permettant la mise en place de ce mécanisme interopérable. Lors de son entrée en vigueur, il se substituera aux dispositions relatives au filtrage international. Ce mécanisme interopérable permettra une authentification généralisée de tous les appels et garantira que l'utilisateur final qui utilise un numéro comme identifiant d'appelant est bien affectataire dudit numéro ou que l'affectataire lui a préalablement donné son accord pour cette utilisation.

Les dispositions sur le filtrage international donnent aux opérateurs les moyens de lutter contre les usurpations de numéros. A ce titre, l'ARCEP devrait contrôler de manière proactive le respect par l'ensemble des acteurs concernés du respect de cette disposition, plutôt que de chercher à imposer une nouvelle couche de règles s'appliquant aux systèmes automatisés.

De même, le mécanisme d'authentification des numéros sera redondant avec la catégorie expérimentale des numéros polyvalents authentifiés que pourront utiliser les systèmes automatisés. En effet, le fonctionnement de ces numéros authentifiés est très proche du mécanisme d'authentification attendu pour juillet 2023. La décision n° 2019-0954 de l'ARCEP impose aux opérateurs qui souhaitent utiliser des numéros polyvalents authentifiés de « *vérifier, pour chaque appel ou message émis, en utilisant le mécanisme de vérification [...], que l'affectataire dudit numéro a effectivement donné son accord pour une telle utilisation. Dans le cas contraire, il ne permet pas à l'utilisateur final d'émettre un appel ou un message en utilisant ce numéro comme identifiant d'appelant, même si le masquage de l'identifiant de l'appelant est appliqué à cet appel ou ce message.* »

Ainsi, les dispositions encadrant les numéros que peuvent utiliser les systèmes automatisés et l'utilisation des numéros polyvalents authentifiés n'ont aucun sens au regard de la réglementation en vigueur et à venir.

Ensuite, outre la loi n° 2021-901 précitée, le démarchage téléphonique va prochainement faire l'objet d'un nouveau corps de règles en vue de respecter la tranquillité des consommateurs :

- Un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique (i.e. appels non-sollicités de prospection commerciale) a été rédigé par les acteurs et entrera prochainement en vigueur.
- De même, un décret va venir imposer aux professionnels les jours et horaires d'appels ainsi que la fréquence à laquelle ils peuvent appeler un consommateur.

Enfin, les articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation prévoient d'ores-et-déjà un encadrement du démarchage téléphonique, et en particulier la liste d'opposition au démarchage Bloctel.

En troisième lieu, SFR souhaite rappeler que le démarchage téléphonique, qui utilise en grande partie des systèmes automatisés est parfaitement légal mais est victime d'une mauvaise image en raison des pratiques abusives et indécates de certains acteurs. Or, **la mesure envisagée par l'ARCEP pénalise tout un secteur, y compris les acteurs vertueux et non les seuls fraudeurs.**

SFR souhaite alerter l'ARCEP sur l'importance des numéros géographiques dans le cadre de son activité (télévente et anti-*churn*) pour laquelle elle recourt à des systèmes automatisés. En termes de taux de décrochage, il est impératif de pouvoir continuer à utiliser ces numéros. Les numéros spéciaux ou de longueur étendue ne constituent pas une alternative satisfaisante et provoqueront une chute du taux de décrochage. En effet, les consommateurs pensent généralement que les numéros spéciaux sont surtaxés et les identifient comme des appels non-désirés. Il en sera de même avec les numéros de longueur étendue, que les consommateurs ne connaissent pas en raison de leur utilisation principalement pour des usages de machine à machine et dont ils se méfient.

Au-delà du marché des télécoms, la mesure envisagée par l'ARCEP va entraîner des conséquences drastiques pour l'ensemble d'une filière dans la mesure où l'appel téléphonique constitue un canal privilégié de relation entre une entreprise et les consommateurs ou ses clients. **Le démarchage téléphonique reste un canal de vente très important pour les offres GP : à titre d'exemple, pour SFR, 30 % des ventes sur le marché GP passe par le canal du téléphone.**

D'ailleurs, SFR note que les mesures envisagées par l'ARCEP se trouvent dans le paragraphe 7 intitulé « *Renforcer la protection contre les fraudes et les abus* ». **Il convient donc de ne pas pénaliser toute une filière mais uniquement ceux qui font de la fraude et qui ne respectent pas les règles au détriment du consommateur.**

En outre, les systèmes automatisés sont également utilisés dans le cadre des échanges entre une entreprise et sa clientèle. A ce titre, **il est légitime que chaque entreprise puisse communiquer avec sa base de clients.**

En conséquence, pour l'ensemble de ces raisons, et notamment de l'entrée en vigueur du mécanisme d'authentification des numéros imposé par la loi n° 2020-901 susmentionnée, il n'est pas nécessaire d'adopter les dispositions envisagées en ce qui concerne les systèmes automatisés. SFR demande l'abandon immédiat de ces dispositions qui impactent l'ensemble d'une filière alors que l'objectif de l'ARCEP est bien circonscrit à la lutte contre la fraude et les abus et que le mécanisme d'authentification des numéros permettra de répondre à cet objectif de manière généralisée, en remplaçant le filtrage international actuellement en vigueur.

XXVIII- Suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés

Question 31. Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés ?

SFR ne s'y oppose pas.

Conformément à ses observations à la question 30, SFR estime également nécessaire de supprimer la catégorie des numéros polyvalents authentifiés.

XXIX- Règles d'exception à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic

Question 32. Que pensez-vous de la définition des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic et des précisions proposées ?

SFR renvoie à ses observations à la question 30.

SFR comprend que les deux dernières dérogations visent les usages innovants recourant à l'intelligence artificielle tels que les *chatbots*, les *voicebots*, ou les assistants personnels. Bénéficiant d'une telle dérogation, ces usages innovants pourront donc utiliser des numéros géographiques, polyvalents ou mobiles.

Or, l'ARCEP précise expressément dans la partie 4.1.1. de la consultation publique que les numéros mobiles à 10 chiffres doivent être restreints à des usages interpersonnels. **Les usages innovants précités ne rentrent pas dans la notion d'« usages interpersonnels »** et sont contraires à la volonté de l'ARCEP de garantir l'utilisation et la gestion efficaces des ressources en numérotation.

Ainsi, les deux dernières dérogations ne devraient pas permettre d'utiliser des numéros géographiques et polyvalents et en aucun cas des numéros mobiles à 10 chiffres.

En conséquence, il convient de prévoir expressément dans la décision finale que les deux dernières dérogations relatives aux systèmes automatisés ayant un trafic émis à peu près équivalent au trafic reçus ne puissent pas utiliser de numéros mobiles à 10 chiffres.

XXX- Numéros à fonction banalisée

Question 33. Que pensez-vous de la création des deux numéros à fonctionnalité banalisée pour le suivi de la consommation et la consultation de messagerie ?

SFR ne comprend pas l'intérêt de créer deux nouveaux numéros pour le suivi de consommation (3174) et la consultation de messagerie (3175).

Tout d'abord, la communication sera confuse pour les consommateurs. En effet, lorsque l'opérateur va réaliser une communication expliquant au consommateur qu'il bénéficie de deux numéros pour accéder à sa messagerie (numéro opérateur et numéro commun 3175), le consommateur ne comprendra pas pourquoi il existe deux numéros distincts pour accéder à un même service. L'information du client demeure donc une vraie problématique.

De plus, la mémorisation de ces deux nouveaux numéros va être complexe pour les consommateurs, lesquels n'ont aucun problème à se souvenir des deux numéros propres aux opérateurs. Et ce d'autant plus, que ces numéros sont paramétrés automatiquement et sans action de la part du client dans le terminal : la plupart des constructeurs de *smartphone* intègrent les numéros par défaut dans le téléphone lors de l'introduction de la carte SIM.

Enfin, la création du nouveau numéro pour l'accès à la messagerie nécessite au préalable de paramétrer les outils gérés par les prestataires : par exemple, l'envoi automatique du SMS pour notifier un appel en absence. Actuellement, c'est le numéro de la messagerie SFR qui s'affiche lors de la réception d'un SMS de notification. Avec la création du 3175, ce numéro devra également pouvoir envoyer des SMS automatiquement au consommateur en cas d'appel en absence. Dans ce cadre, se pose notamment la question de savoir quel numéro (numéro opérateur ou 3175) doit envoyer le SMS de notification au consommateur.

En conséquence, pour l'ensemble de ces raisons, SFR s'oppose à la création de nouveaux numéros à fonctionnalité banalisée pour les services de suivi de consommation et de consultation de messagerie.

Néanmoins, si l'ARCEP venait à adopter la disposition envisagée, SFR demande à l'ARCEP d'octroyer aux opérateurs un délai de 18 mois à compter de l'adoption de la décision en vue de réaliser les paramétrages nécessaires.

XXXI- Précisions sur les conséquences de la sortie d'un pays de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange

Question 34. Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts ?

SFR ne s'y oppose pas.