

Réponse de Colt à la consultation publique relative à l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion

Opérateur en France depuis 1996, Colt est un opérateur pan-européen et international, présent dans 32 pays en Europe, en Asie et en Amérique du Nord. Focalisé sur le marché des entreprises, Colt offre à ses clients entreprises (marché de détail) et à ses clients opérateurs (marché de gros) des services de connectivité (de « haut et très haut débit »), de téléphonie fixe et d'hébergement.

Sur le marché français de la téléphonie fixe, Colt offre des services basés sur des numéros territorialisés (principalement géographiques mais aussi polyvalents) et des numéros spéciaux (numéros de Services à Valeur Ajoutée, SAV). Ainsi, Colt est attributaire et déposant de numéros territorialisés et spéciaux issus du plan de numérotation français. En outre, Colt offre, aux opérateurs attributaires, des services techniques de collecte et de réseaux afin que ces opérateurs puissent offrir des services de téléphonie fixe de haute qualité aux entreprises et aux éditeurs de services sur le marché de détail.

Dans sa réponse à la présente consultation, Colt a jugé utile d'axer ses remarques en premier lieu sur trois points majeurs qui n'ont pas été directement mis en avant par l'Autorité dans la consultation mais que Colt considère comme structurants pour le marché des services de téléphonie fixe basés sur des ressources en numérotation. Ces points se résument par les besoins suivants

- un alignement inter opérateur concernant les notions d'affectation et de mise à disposition ;
- une position claire de l'Autorité concernant les champs SIP d'interconnexion inter opérateurs et leur utilisation par les opérateurs de boucle locale ; et
- la présence d'une Autorité de gouvernance forte dans le cadre du mécanisme d'authentification des numéros « MAN ».

Ensuite, Colt répond aux questions soulevées par l'Autorité et partage sa position et celle de ses clients, notamment concernant :

- les restrictions imposées aux usages d'échanges avec une plateforme ;
- la proposition de d'imposer une période minimale d'affectation de 12h ; et
- la proposition de réduire la granularité des tranches afin d'anticiper les nouvelles demandes d'attribution au 1^{er} janvier 2023.

Commentaires généraux

Colt remercie l'Autorité pour l'opportunité donnée aux acteurs du marché de s'exprimer à travers la présente consultation publique relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion. Colt salue l'effort investi par les services de l'ARCEP afin de garantir une gestion optimale des ressources de numérotation et d'assurer la compatibilité des règles d'utilisation de numéros avec les usages innovants, tout en veillant aux objectifs de concurrence et de protection des intérêts des utilisateurs. Néanmoins, outre les points abordés directement par l'Autorité dans la présente consultation, Colt souhaiterait soulever d'autres points qui semblent essentiels d'adresser dans le présent plan de numérotation.

Nécessité d'apporter des précisions sur les notions d'affectation et de mise à disposition et d'en communiquer les implications aux opérateurs :

Colt constate une absence de consensus entre les opérateurs concernant les règles relatives à la mise à disposition des numéros, notamment en vue de l'expiration au 1^{er} janvier 2023 de la

dérrogation mentionnée au paragraphe 2.3.3 f) de l'annexe 1 du plan de numérotation actuellement en vigueur.

Au paragraphe 1.2.1 de l'annexe 1 du plan de consultation, l'ARCEP définit **l'affectation** comme étant « [...] l'action réalisée par l'attributaire ou le dépositaire d'une ressource en numérotation visant à permettre l'utilisation exclusive de cette ressource en numérotation par un utilisateur final, client respectivement de l'attributaire ou du dépositaire, cet utilisateur final devenant ainsi affectataire de cette ressource. »

Nous comprenons donc qu'une mise à disposition a lieu dès lors qu'une entité/un opérateur intermédiaire, non attributaire de la ressource en numérotation, fournit, **à travers un contrat de service**, un/des numéro(s) à l'utilisateur final alors que ce(s) numéro(s) n'a/ont pas été(s) porté(s). En effet, dans cette définition, l'Autorité utilise le terme « client respectivement de l'attributaire ou du dépositaire », or, un utilisateur final ne saurait être le client respectivement de l'attributaire ou du dépositaire sans relation contractuelle. Aussi, dès lors qu'un tiers (opérateur) possède, avec l'utilisateur final, un contrat de service incluant la fourniture de numéros spécifiques, une affectation est effectivement réalisée par ce tiers (opérateur) – à moins que le contrat du tiers (opérateur) avec l'utilisateur final en précise autrement.

Néanmoins d'autres opérateurs semblent considérer qu'il n'est pas nécessaire d'avoir une relation contractuelle avec l'utilisateur final afin de lui affecter un numéro.

En l'absence de communication claire de l'Autorité sur les impacts liés à ces définitions, certains opérateurs attributaires continueront de permettre à des tiers/opérateurs intermédiaires (ne disposant pas de leurs réseaux en propre ni de systèmes de facturation inter opérateurs) de commercialiser, auprès des utilisateurs finaux, des services fondés sur des ressources en numérotation dont ils ne sont pas attributaires. Colt considère qu'une telle pratique constitue une violation des conditions générales d'utilisation de numéros mentionnées au paragraphe 2.2.3 de l'annexe 1 du plan de numérotation et entraînera des préjudices concurrentiels au détriment des opérateurs ayant interprétés les règles d'affectation et de mise à disposition d'une manière conforme aux intentions de l'ARCEP. Par ailleurs, cette absence de consensus inter opérateurs ne permet pas d'adresser correctement tous les scénarios d'appels (et de responsabilité associée) qu'il est nécessaire de considérer lors des travaux en cours à l'APNF concernant l'implémentation d'un mécanisme d'authentification de numéros (MAN). Ainsi, Colt demande aux services de l'ARCEP de préciser rapidement et clairement qu'une affectation est réalisée dès lors qu'une relation contractuelle directe¹ avec l'utilisateur final du numéro est observée.

Besoin d'une position claire de l'Autorité concernant les champs SIP d'interconnexion inter opérateurs et leur utilisation par les opérateurs de boucle locale

Colt estime qu'il est nécessaire pour l'Autorité de : i) définir précisément certains champs constitutifs du concept d'identifiant de l'appelant (numéro de réseau et numéro présenté à l'appelé) ii) valider l'usage de tout autre champ remis aux interfaces inter opérateurs, et iii) d'établir conditions précises selon lesquelles la non-conformité à ces champs peuvent entraîner des surcharges/pénalités de la part des opérateurs de boucle locale.

L'émergence de réseaux de voix sur IP a entraîné la création de nombreux champs visant à donner des informations spécifiques concernant notamment l'identifiant de l'appelant, le scénario distinct de certains appels ou encore la localisation de l'appelant. En effet, les réseaux IP intègrent de nombreux champs qui sont, en fonction des usages, modifiables (par les utilisateurs finaux et/ou les opérateurs). Ces champs incluent :

- le « PAI » qui remplace le champ « NDI » utilisé sur le réseau RTC et qui correspond au numéro d'installation ou le numéro de réseau. Ce champ est fourni et vérifié par l'opérateur de raccordement.
- le « FROM » qui remplace le champ « NDS » sur le réseau RTC et qui correspond au numéro de l'appelant présenté à l'appelé. Contrairement au champ PAI, le FROM est saisi par l'appelant et n'est pas nécessairement fourni/vérifié par l'opérateur de

¹ Contrat de service fondé sur des ressources en numérotation listées spécifiquement – à moins qu'il en soit précisé autrement dans ce même contrat.

raccordement. Dans certains cas, l'appelant peut choisir un FROM vide, anonyme ou différent du PAI. Dans le cadre du projet MAN, le numéro affiché dans le champ FROM sera utilisé pour l'authentification de l'appel.

Dans la mesure où ces champs, notamment le « PAI » ne sont pas clairement définis par le régulateur et qu'ils sont techniquement modifiables, certains acteurs malintentionnés sont incités à modifier l'identifiant de l'appelant de manière abusive afin de tromper les appelés et de masquer des fraudes. Cette manipulation illégitime de l'identifiant de l'appelant, le *spoofing*, peut causer un préjudice important tant pour les consommateurs que pour les entreprises françaises.

Afin de faire face à ces fraudes, plusieurs mesures ont été prises par l'ARCEP, le législateur et les opérateurs. Ces mesures incluent notamment la définition, par l'ARCEP, de conditions spécifiques pour l'utilisation d'un numéro français en tant qu'identifiant d'appelant, ou encore l'interdiction de présenter un numéro français pour les appels émis depuis l'étranger. Coté opérateurs ces mesures se sont traduites notamment par : le blocage de trafic présentant un numéro français au niveau de leurs interconnexions internationales l'application de pénalités inter opérateurs en cas d'incohérence dans les champs d'un appel et, comme solution de long-terme, la mise en œuvre d'un mécanisme d'authentification de numéros. Cependant, Colt constate un manque de clarté et de consensus entre les opérateurs sur la définition technique du concept d'identifiant de l'appelant. En effet, comme identifié ci-dessus, dans le protocole SIP et selon les différents cas d'usage, il existe plusieurs champs (PAI, FROM, DIVERSION HEADER, etc.) qui peuvent être considérés comme identifiant de l'appelant. Or, les règles de l'ARCEP ne précisent pas quel(s) champ(s) doit(vent) être pris en compte pour l'application de ces règles.

Ce manque de clarté est susceptible de conduire à des interprétations différentes, et donc à une mise en œuvre non coordonnée et inefficace des efforts de lutte contre la fraude investis tant par l'Autorité que par les opérateurs. En outre, cela conduit à l'émergence d'autres types d'abus. Par exemple, certains acteurs sont incités à manipuler certains champs pour bénéficier de tarifs de terminaison plus favorables.

De la même manière, les opérateurs peuvent abusivement considérer un numéro comme non conforme/frauduleux/invalid (terminologie du considérant 15 du Règlement Délégué 2021/654 de la Commission Européenne²) afin de facturer plus que le tarif régulé de la terminaison d'appel. Ainsi, ces différentes interprétations entraînent des pratiques différentes d'un opérateur à un autre alors même que ces règles sont complexes. Il est alors difficile, même pour des opérateurs qui investissent dans des interconnexions en propre et en direct, comme c'est le cas de Colt, de comprendre chaque interprétation afin de pouvoir bénéficier du tarif régulé pour un opérateur de boucle locale donné. Colt suspecte d'ailleurs que certains grands opérateurs de boucle locale, anticipant la baisse de revenu suite à l'implémentation des Eurorates, profitent de cette complexité, tant technique que contractuelle, ainsi que de ce flou réglementaire pour surcharger les autres opérateurs afin de compenser la baisse de leur revenu voix.

Par conséquent, afin de garantir une implémentation efficace des mesures prévues par la loi et de suivre l'esprit des règles de l'ARCEP en matière de la lutte contre la manipulation illégitime de l'identifiant de l'appelant, Colt estime qu'il serait pertinent pour l'Autorité de:

- définir le concept de « numéro de réseau » (champs « PAI ») et les conditions applicables à sa modification ou non³
- de valider ou non, selon les différents cas d'usage, l'ensemble des champs techniques (même si ces champs sont définis au niveau des interfaces d'interconnexion inter opérateurs) devant être pris en compte par les opérateurs dans leurs analyses de la validité de l'identifiant de l'appelant,;
- de distinguer les pratiques conformes des pratiques non-conformes dans l'usage de ces champs ; et
- de définir les mesures correctives que les opérateurs de boucle locale peuvent implémenter afin de faire face aux pratiques jugées non-conformes (e.g. blocage

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0654&from=FR>

³ Colt constate que dans plusieurs pays en Europe, il est strictement interdit de modifier le « numéro de réseau »/champ PAI.

d'appels, pénalités financières etc.). Spécifiquement Colt estime qu'il est nécessaire que l'Autorité identifie des conditions précises selon lesquelles les opérateurs de boucle locales peuvent appliquer des pénalités ou encore des surcharges pouvant notamment remettre en cause la tarification régulée des Eurorates.

Un positionnement clair de la part de l'ARCEP permettra, d'une part, aux opérateurs de bénéficier davantage de sécurité juridique leur permettant de faire face plus efficacement aux pratiques jugées non-conformes et, d'autre part, de protéger l'ensemble des opérateurs contre l'abus de certains grands opérateurs de boucle locale dans l'application de pénalités déraisonnables, favorisant ainsi une meilleure dynamique concurrentielle tout en veillant aux objectifs de protection des utilisateurs.

Nécessité pour l'ARCEP d'agir en tant qu'Autorité de gouvernance dans le cadre du mécanisme d'authentification des numéros

Afin de garantir l'efficacité du projet MAN dans la lutte contre la fraude, Colt estime qu'il est indispensable que l'ARCEP se place en tant qu'Autorité de gouvernance dans le cadre du mécanisme d'authentification des numéros.

Il est effectivement nécessaire qu'une Autorité de gouvernance soit en charge spécifiquement des deux points suivants : i) la définition des critères retenus afin de délivrer des certificats ; ii) l'application de sanctions à l'encontre des opérateurs qui ne respecteront pas les règles relatives à l'identifiant de l'appelant et l'authentification des numéros.

Les non-conformités et abus constatés de la part de certains opérateurs pourront être identifiés à l'aide de l'outil de signalement dont la création est prévue par l'APNF dans le cadre du projet MAN. Les mesures que l'ARCEP pourrait appliquer peuvent varier selon le degré et la fréquence de la non-conformité ou de l'abus. A titre d'exemple, l'ARCEP peut prévoir : une révocation du/des certificats d'authentification, une suspension (temporaire ou définitive) des attributions de numéros, une obligation de restituer les numéros attribués ou encore une interdiction de fournir des services de communications électroniques sur le territoire français.

Sans une telle Autorité de gouvernance, il est probable de constater une inefficacité du mécanisme d'authentification, ou encore, Colt craint qu'une compensation de cette absence d'Autorité expose l'APNF et certains opérateurs de boucle locale à des pratiques anticoncurrentielles.

Réponses aux questions de la consultation

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 ?

Colt, étant un opérateur fixe, n'a pas de commentaire spécifique à apporter.

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

Tout d'abord, Colt estime nécessaire que l'ARCEP fournisse une définition précise et claire : (i) de ce qui constitue une plateforme technique (la définition proposée est trop large, et ne distingue pas clairement les rôles distincts d'un opérateur/d'un attributaire(dépositaire) d'une part et de celui d'un d'exploitant de plateforme technique d'autre part), et (ii) du principe 'd'échanges' avec une plateforme. Colt considère aussi qu'il est important que l'Autorité précise les cas d'usage considérés comme des échanges avec une plateforme. Ces précisions sont indispensables afin

de permettre aux opérateurs et aux utilisateurs de numéros d'apprécier l'applicabilité et l'impact des mesures proposées par l'ARCEP.

En tout état de cause, Colt n'est pas favorable à la proposition de l'ARCEP de créer une catégorie de numéros polyvalents qui sont les seuls à même d'être utilisés pour les échanges voix et SMS/MMS entre une personne et une plateforme technique. Colt comprend et apprécie l'objectif d'optimisation de gestion de ressources rares défendu par l'Autorité, notamment pour les numéros mobiles à 10 chiffres. Cependant, Colt estime que les mesures proposées par l'ARCEP dans le paragraphe 4.1.1 de la consultation publique sont suffisantes afin d'atteindre cet objectif tout en écartant la possibilité d'utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres pour les échanges avec une plateforme technique. Ainsi, Colt ne considère pas qu'il y ait de la valeur ajoutée liée à la création d'une nouvelle catégorie de numéros réservée aux échanges entre une personne et une plateforme technique.

Colt émet certaines réserves également concernant la proposition de l'ARCEP de limiter la capacité des usages innovants à une seule tranche de numéros polyvalents (09), empêchant ainsi le développement de nouveaux usages utilisant d'autres types de numéros fixes, notamment les numéros géographiques (01-05). L'ajout de numéros géographiques serait pertinent dans la mesure où ces numéros deviendront des numéros polyvalents à partir du 1^{er} janvier 2023. Colt ne considère donc pas que la présente proposition de l'Autorité soit justifiée et estime approprié que l'ARCEP renonce à cette proposition de créer une catégorie de numéros polyvalents pour les échanges entre une personne et une plateforme technique.

Néanmoins, si l'Autorité décidait effectivement de renoncer à cette proposition, il est tout de même important qu'aucune durée minimale d'affectation ne soit mise en vigueur et donc que la dérogation proposée au paragraphe 5.3 de la consultation soit maintenue pour ce type d'usage.

Par ailleurs, l'Autorité précise au paragraphe 4.2 de la consultation qu'« *un numéro polyvalent utilisable pour les échanges avec une plateforme technique ne peut pas être porté vers une autre catégorie de numéros polyvalents* ». Colt demande aux services de l'ARCEP de clarifier l'acteur auquel incombera la responsabilité de vérifier que l'utilisation du numéro polyvalent utilisable pour les échanges avec une plateforme technique restera inchangée après la portabilité (opérateur donneur, opérateur receveur, APNF, etc.). Est-ce que l'ARCEP prévoit d'ajouter le refus de portabilité pour usage non-conforme à la catégorie de numéros à la liste des motifs de refus de portabilité dans sa prochaine décision sur les règles de portabilité ?

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 ?

Colt est favorable à la proposition de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue, ainsi que toute mesure ayant pour objectif de développer les usages et les services innovants fournis sur les réseaux fixes. Cependant, afin que les flux inter opérateurs puissent prendre en compte cette nouvelle catégorie de numéros, notamment pour la portabilité de ces numéros, des aménagements doivent être réalisés de la part de l'APNF afin d'adapter ses plateformes dans le but de prendre en compte le format (i.e. numéros à 14 chiffres au lieu de 10 chiffres) de cette catégorie de numéros, mais aussi de la part des opérateurs afin d'adapter leurs interfaces avec les plateformes de l'APNF. Ainsi, et compte tenu de la multitude des projets dans lesquels les opérateurs seront engagés dans les prochains mois/années avec l'APNF (e.g. le projet MAN et les réformes des processus de portabilité sur le marché entreprise), Colt demande à l'ARCEP de prévoir une entrée en vigueur de la création d'une catégorie de numéros

polyvalents de longueur étendue au moins 24 mois après la publication de la décision finale de l'Autorité.

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

Colt n'est pas opposé aux propositions de l'ARCEP : i) d'autoriser aux services de renseignements téléphoniques de proposer à l'appelant les horaires d'ouverture et les modalités d'accès du professionnel dont les coordonnées ont été demandées ; et ii) d'ajouter les services ésotériques, astrologiques, de rencontre ou de conversations à la liste des services qui ne peuvent être offerts par les 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 ?

Colt accueille favorablement la proposition de l'ARCEP d'interdire la mise en relation vers des services d'urgence pour les services de renseignements téléphoniques.

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

Colt est favorable à la réduction de la granularité des tranches attribuées (hors numéros à longueur étendue).

Cependant, Colt ne considère pas qu'une telle réduction sera suffisante afin de répondre aux besoins des petits opérateurs, actuellement dépositaires. En effet, une fois que toutes les restrictions géographiques seront levées, l'affectation (et la portabilité) des numéros sera indépendante de la localisation de l'utilisateur. En revanche, dans l'esprit des utilisateurs finaux, chaque numéro (i.e. de 01 à 05) restera associé à une certaine zone géographique et cela perdurera pendant plusieurs années et tant qu'aucune campagne de communication ne sera effectuée auprès du public et des entreprises. Cette association psychologique impliquera des niveaux de confiance variables, selon la localisation géographique et pour chaque numéro affichant une zone donnée. Cela implique que les utilisateurs finaux auront tendance à préférer les numéros rattachés leur zone de résidence dans le cadre réglementaire actuel. Il faudra donc un temps d'adaptation important avant qu'une demande de ressources en numérotation pour chaque zone disparaisse. Ainsi, un petit opérateur ayant un nombre limité d'utilisateurs dans les cinq zones de la France Métropolitaine, afin de ne pas subir un désavantage concurrentiel vis-à-vis des grands opérateurs d'envergure nationale, pourrait être amené à demander des tranches de différentes zones mais aussi plusieurs tranches par zone et cela pour des raisons économiques légitimes. Cela engendrera une utilisation incomplète, et donc sous-optimale, des ressources en numérotation.

De plus, afin de franchir cette barrière psychologique associant un préfixe (de 01 à 05) à une zone géographique, et ainsi assurer une gestion optimale des numéros fixes, Colt recommande vivement l'Autorité de mener une campagne de communication à l'échelle nationale afin de sensibiliser les consommateurs et les entreprises à la « dé-géographisation » des numéros commençant par 01 à 05.

Par ailleurs, Colt recommande à l'Autorité d'implémenter une réduction de la granularité des tranches dans les plus brefs délais afin de permettre aux opérateurs purement dépositaires et n'ayant pas ou peu de réseaux (i.e. opérateurs purement commerciaux) de formuler leurs demandes d'attribution de numéros dans les meilleurs délais, mais aussi de tester et d'industrialiser les services proposés par leurs opérateurs techniques de collecte avant la fin de l'année 2022. A défaut d'une implémentation rapide, les opérateurs purement commerciaux ayant des besoins bien inférieurs à 10 000 numéros peuvent se trouver dans l'impossibilité d'affecter de nouveaux numéros à leurs utilisateurs finaux dès le 1^{er} janvier 2023 et ce jusqu'à ce que les

services proposés par leurs opérateurs techniques soient testés et intégrés dans leurs catalogues d'offres, ce qui pourrait restreindre la concurrence sur le marché.

Colt est favorable à la recommandation de l'ARCEP de restituer les sous-tranches de 1 000 numéros déjà attribuées et qui ne sont ni exploitées, ni portées, ni ne font l'objet d'une mise à disposition. Cependant, Colt souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que la majorité des opérateurs ne possèdent pas beaucoup d'expérience avec le processus de restitution de numéros. Une restitution systématique des sous-tranches de 1 000 numéros nécessite une adaptation des processus internes des opérateurs et une coordination entre les opérateurs et l'APNF, afin d'identifier toutes ces tranches et de confirmer qu'aucun numéro n'est affecté, porté ou mis à disposition. Le développement d'un tel processus nécessitera une mobilisation de ressources et du temps de la part des opérateurs. Ainsi, Colt estime qu'une restitution des numéros serait envisageable 18 mois après l'entrée en vigueur de la décision finale de l'Autorité.

Aussi, l'interdiction, au 1^{er} Janvier 2023, de mettre à disposition des numéros 01 à 05 aura pour conséquence d'augmenter à la fois les demandes de transfert de ressources en numérotation et les demandes, pour les nouveaux opérateurs attributaires de petite taille (i.e. opérateurs ne disposant pas de leur propre réseau/interconnexion etc), de changement d'opérateur technique de collecte pour une tranche entière ou pour un nombre de numéros restreints. Néanmoins, actuellement ces demandes peuvent être refusées respectivement par les opérateurs attributaires existants ou par les opérateurs techniques de collecte existants. Aussi, lors de l'annonce d'un changement d'opérateur technique pour une tranche entière existante, certains grands opérateurs de boucle locale appliquent un coût d'implémentation de changement de collecteur, ce qui peut être un frein au changement de collecteur et donc à la concurrence.

Ainsi Colt considère que des mesures additionnelles devraient être implémentées afin de maintenir une concurrence sur le marché :

- l'obligation pour les opérateurs de faire droit aux demandes raisonnables de changement d'opérateur technique de collecte tout en conservant les numéros associés (tranche entière ou non).
- La suppression des coûts d'implémentation de changement de collecteur appliqués actuellement par certains opérateurs de boucle locale.

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

Colt est favorable à la proposition de l'ARCEP de réduire la période de gel des numéros à un délai compris entre 45 et 90 jours, à compter de la date de résiliation effective du contrat liant l'utilisateur précédent du numéro et l'opérateur.

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

Colt est opposé à la proposition de l'ARCEP de définir une durée minimale d'affectation de numéros. Colt comprend qu'en proposant cette mesure, l'Autorité souhaite éviter l'usage temporaire de numéros, notamment mobiles, par certains services comme les services fournis aux livreurs de colis ou aux chauffeurs de VTC. Colt comprend aussi que l'Autorité veut éviter que les opérateurs ne puissent pas retrouver l'identité des utilisateurs des numéros sur une période donnée, notamment dans le cas de réception de réquisition. Colt s'interroge sur l'efficacité de la mesure proposée au regard du résultat souhaité.

Premièrement, aucune affectation n'a lieu dans le cadre des usages ciblés par l'Autorité. En effet, si nous prenons l'exemple de l'utilisation de numéros par des agents, comme les livreurs de colis ou les chauffeurs de VTC, nous comprenons qu'il s'agit d'une utilisation et non d'une affectation, comme définie à la partie 1.2 de l'annexe 1 du plan de numérotation. Dans le cadre de ces services, les opérateurs (attributaires ou dépositaires) affectent les numéros, de manière durable (bien plus de 12h), aux entreprises offrant des services aux consommateurs. Ainsi, ce sont les entreprises, et non pas leurs employés, qui sont les affectataires des numéros. En pratique, l'identité de l'employé (i.e. aux livreurs de colis ou aux chauffeurs de VTC) n'est pas connue des opérateurs attributaires et dépositaires, et aucun lien contractuel ne lie les deux parties. Seul le client direct des opérateurs (i.e. l'entreprise offrant des services aux consommateurs) peut être

considéré comme affectataire du numéro. Dans le cas contraire, considérer que l'employé de l'entreprise est l'affectataire du numéro impliquerait que l'entreprise (i.e. son employeur) a la capacité d'affecter des ressources en numérotation, ce qui est une activité réservée exclusivement aux opérateurs (attributaires ou dépositaires par dérogation) :

Paragraphe 2.2.3 de l'annexe 1 du plan de numérotation « Sauf dérogation prévue dans les conditions spécifiques, les opérateurs attributaires de ressources en numérotation téléphonique [...] sont les seuls, hors cas de changement d'opérateur avec conservation de numéro, à pouvoir affecter leurs ressources en numérotation téléphoniques à des utilisateurs finals. »

Deuxièmement, Colt estime suffisantes les mesures proposées par l'Autorité dans la section 4.1.1 de la consultation. En effet, la proposition de l'Autorité de limiter l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres exclusivement aux services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation interdira la possibilité d'utiliser des ressources mobiles rares pour les services ciblés par l'Autorité dans le paragraphe 5.3, permettant ainsi une gestion efficace des numéros.

Au contraire, et troisièmement, imposer une durée minimale d'affectation entraînera un risque de surrégulation, ayant des effets néfastes sur la gestion des ressources rares. En effet imposer des contraintes supplémentaires relatives à la durée d'affectation aurait pour conséquence une demande beaucoup plus importante en ressources en numérotation. Si les demandeurs de numéros ont recours à de telles pratiques, le taux d'affectation de numéros risque d'augmenter de manière significative, tandis que le taux d'utilisation effective des numéros diminuera, car davantage de numéros affectés resteront inutilisés afin de respecter le seuil des 12 heures. Il s'agit d'un scénario clairement défavorable au regard des objectifs de gestion efficace des ressources en numérotation.

Quatrièmement, l'ARCEP n'offre aucune justification pour le choix du seuil des 12 heures comme durée minimale. Si le but de l'Autorité est effectivement d'éviter que les opérateurs ne puissent pas retrouver l'identité des utilisateurs des numéros sur une période donnée, notamment dans le cas de réception de réquisition, alors une mesure plus efficace serait d'imposer aux opérateurs de garantir contractuellement avec leurs clients (dépositaires, clients finaux et éditeurs/fournisseurs de services) l'identification de l'affectataire ou de l'utilisateur pour chaque appel notamment afin d'assurer que cette information puisse être fournie en cas de réquisitions.

Ainsi, compte tenu des arguments susmentionnés, Colt demande à l'Autorité de renoncer à sa proposition de définir une durée minimale d'affectation de numéros. En revanche, si l'ARCEP décide de maintenir cette mesure, il est indispensable de prévoir une dérogation pour les numéros utilisés pour les échanges entre une personne et une plateforme, sans toutefois créer une tranche dédiée pour cet usage (voir réponse de Colt à la question 5).

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 ?

Comme détaillé dans les contributions de Colt à la Consultation publique de l'Autorité sur les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée (du 28 juin 2021 au 10 septembre 2021), Colt émet de fortes réserves quant à la proposition de l'ARCEP d'étendre le processus de fourniture du code RIO pour les numéros fixes utilisés par les entreprises et pour les numéros spéciaux. Colt a proposé des éléments d'amélioration des processus actuels de portabilité de numéros, tout en précisant que l'implémentation du code RIO pour les numéros spéciaux ne remédiera pas aux problématiques constatées sur ce marché.

Toutefois, si l'Autorité décidait de rendre obligatoire la fourniture du code RIO dans le cadre de la portabilité des numéros fixes et des numéros de services à valeur ajoutée (SVA), Colt n'est pas opposé à l'utilisation des préfixes RIO fixes également pour la portabilité des numéros SVA.

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

Colt n'est pas opposé à la proposition de l'Autorité d'utiliser les préfixes de routage des numéros géographiques et polyvalents également pour les numéros polyvalents utilisables pour les

échanges avec des plateformes techniques (si l'ARCEP décidait de créer une telle catégorie de numéros) et les numéros polyvalents de longueur étendue.

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

Colt est favorable aux modifications proposées par l'Autorité au paragraphe 6.2 de la consultation publique.

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

Colt est favorable aux modifications proposées par l'Autorité au paragraphe 6.3 de la consultation publique.

Par ailleurs, étant donné que la dérogation relative à l'interdiction de la mise à disposition des numéros géographiques va expirer au 1^{er} janvier 2023, échéance à laquelle cette interdiction sera applicable à toutes les catégories de numéros, Colt propose à l'ARCEP d'inclure dans sa décision finale :

- une obligation d'utiliser le préfixe de portabilité des opérateurs dépositaires, pour tout numéro faisant l'objet d'une mise à disposition – en pratique cette obligation entraînera une migration de l'ensemble des numéros mis à disposition vers le(s) préfixe(s) du dépositaire; et
- une recommandation de transférer les numéros aux dépositaires, lorsqu'une tranche entière fait l'objet d'une mise à disposition.

Colt estime que ces mesures sont nécessaires afin d'apporter plus de cohérence et de clarté sur le marché dans la mesure où, cela entraînera, d'une part, un transfert de responsabilités vers les opérateurs exploitants de numéros ayant la relation directe avec les utilisateurs finaux, et d'autre part, une réduction du nombre d'intermédiaires entre l'opérateur attributaire de numéros et les utilisateurs finaux. Afin de permettre aux opérateurs de mettre en pratique cette obligation et cette recommandation, Colt propose à l'Autorité de prévoir une date d'entrée en vigueur des mesures mentionnées ci-dessus 36 mois après la publication de la décision finale de l'Autorité.

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

Colt est favorable à la proposition de l'ARCEP de demander aux opérateurs de fournir un document émanant des instances sectorielles de portabilité mentionnant, pour chaque tranche restituée, le nombre de numéros portés par opérateur receveur.

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

Colt n'est pas opposé à la proposition de l'ARCEP de rendre obligatoire la fourniture par les opérateurs d'une adresse électronique non-nominative de contact pour traiter des sujets opérationnels relatifs aux annuaires universels.

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

Colt n'est pas opposé à la proposition mentionnée par l'Autorité au paragraphe 6.7 de la consultation publique relative au respect des conditions d'éligibilité durant l'entièreté de la durée d'attribution des numéros.

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 ?

Colt souhaite attirer l'attention de l'autorité sur les difficultés techniques relatives à l'identification du trafic émis par des systèmes automatisés, notamment lorsque l'appel n'est pas émis sur le réseau de l'opérateur ou si l'opérateur ne détient pas une relation contractuelle avec l'appelant (ce qui lui permet d'analyser la nature des activités de l'appelant plus facilement).

Afin d'éviter une situation dans laquelle les opérateurs de transit ou terminaison bloquent abusivement des appels, ou visent à appliquer des pénalités infondées aux opérateurs d'origine d'appels, il est important que l'Autorité précise dans quelles conditions la recommandation de bloquer les appels devrait s'appliquer. A titre d'exemple, l'ARCEP pourrait proposer certains seuils, définis à la suite d'une analyse du profil des appels, au-delà desquels il est recommandable de bloquer les appels. Comme exprimé lors de réponses précédentes à l'ARCEP, Colt considère qu'il est nécessaire de définir un profil de trafic type pour lequel des mesures/recommandations spécifiques devraient être appliquées. L'identification d'un profil de trafic type pourrait inclure les paramètres suivants : tentatives d'appels échoués pour cause technique, taux de décrochage, durée moyenne d'appel et le volume d'appels. Cependant, du fait de limites concurrentielles et techniques, il est nécessaire que ce profil de trafic type, définissant notamment les opérateurs/acteurs utilisant des systèmes automatisés, soit clairement et précisément défini (ou recommandé) par l'ARCEP et non par les opérateurs. Sans définition de profil de trafic type, il est à ce jour impossible pour Colt d'identifier proactivement les appels émanant de systèmes automatisés et donc d'implémenter des dispositifs techniques afin de s'assurer du respect des conditions relatives à l'identification de l'appelant. Les contrôles implémentés restent réactifs ou purement contractuels.

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

Colt n'a pas de commentaire spécifique à apporter.

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 ?

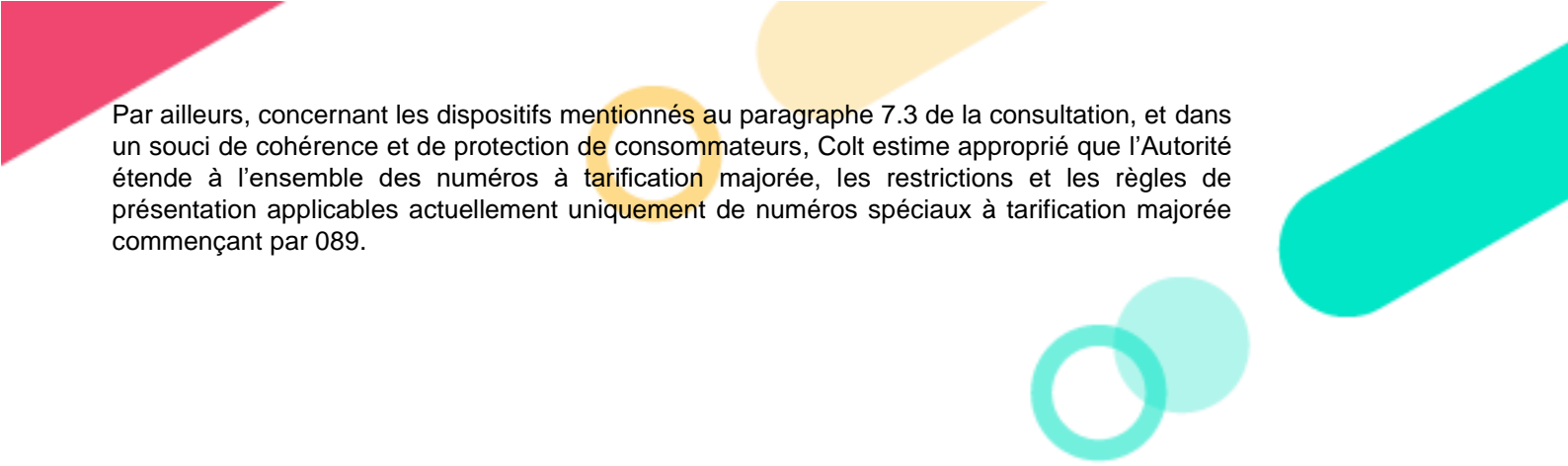
Colt n'a pas de commentaire spécifique à apporter.

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 ?

Colt comprend que la proposition de l'ARCEP de créer deux numéros à fonctionnalité banalisée pour le suivi de la consommation et la consultation de messagerie permet de répondre à certains besoins des consommateurs sur le marché grand public. Ainsi, Colt souhaite que l'Autorité précise que la mise en œuvre des numéros 3174 et 3175, respectivement pour l'accès au suivi de la consommation et pour l'accès à la messagerie, n'est pas applicable au marché entreprise.

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

Colt est d'accord avec les règles proposées par l'ARCEP concernant les conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts.



Par ailleurs, concernant les dispositifs mentionnés au paragraphe 7.3 de la consultation, et dans un souci de cohérence et de protection de consommateurs, Colt estime approprié que l'Autorité étende à l'ensemble des numéros à tarification majorée, les restrictions et les règles de présentation applicables actuellement uniquement de numéros spéciaux à tarification majorée commençant par 089.