

# Réponse à la consultation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

## Établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion

### Réponse du Groupe Orange

#### Version publique

Les parties entre crochets [...] relèvent du secret des affaires.

## Synthèse

Orange remercie l'Autorité de l'opportunité qui lui est offerte de pouvoir s'exprimer sur le projet de décision établissant le plan de numérotation et ses règles de gestion.

### 1. Sur l'attribution des numéros mobiles secondaires

---

Orange comprend l'intérêt pour l'Autorité de disposer, lorsqu'elle attribue des numéros mobiles pour une utilisation en tant que numéro secondaire, de la description de l'infrastructure technique utilisée par l'opérateur qui lui demande de lui attribuer des numéros, ou du contrat signé avec un autre opérateur qui lui permet de fournir son service.

Pour contrôler l'usage de ce type de numéros par certains opérateurs et éviter les abus, Orange souhaite que l'Autorité partage, sur demande, l'information sur le caractère principal ou secondaire de l'utilisation des numéros mobiles prévue par l'opérateur qui se fait attribuer les numéros.

Orange propose également **de restreindre l'utilisation des services basés sur des numéros mobiles secondaires à des « personnes physiques »** uniques, durablement, c'est-à-dire pendant la durée que l'ARCEP prévoit de définir comme durée minimale d'affectation d'un numéro.

### 2. Sur l'interdiction visant les systèmes automatisés de type prédictif

---

Orange souscrit pleinement à l'objectif poursuivi par l'Autorité de protéger les consommateurs contre les usurpations du numéro appelant et de restaurer une confiance pleine et entière de l'utilisateur dans le numéro de téléphone.

Orange s'interroge toutefois sur la pertinence de la réintroduction en 2022 de l'interdiction élaborée en 2018 alors même que le cadre légal et réglementaire s'est renforcé depuis lors.

Si toutefois l'Autorité souhaitait maintenir le principe des numéros polyvalents authentifiés définis au §2.3.7 c) du projet de plan de numérotation soumis à consultation, Orange se tient à la disposition de l'Arcep pour échanger sur les solutions techniques pouvant être mise en œuvre par l'opérateur exploitant ce type de numéros.

### 3. Sur l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres et de longueur étendue

---

#### 3.1. Sur l'affectation des numéros mobiles de longueur étendue aux SIM internet only

Si Orange souscrit pleinement à l'objectif poursuivi par l'Autorité d'éviter la pénurie de ressources mobiles à 10 chiffres pour l'usage interpersonnel, Orange n'identifie pas, à date, en métropole et outremer de risques en la matière.

L'obligation d'affecter des numéros mobiles de longueur étendue aux SIM internet only impactera toute la chaîne de commande et de facturation des SI des clients grand public et entreprises, générant des coûts disproportionnés au regard d'une économie de ressources à 10 chiffres très marginale et d'une pénurie non avérée.

Compte tenu de ces éléments, Orange préconise d'observer l'évolution du parc de SIM internet only sur l'année 2022 et de réétudier courant 2023, voire 2024 la nécessité ou non d'utiliser des ressources mobiles de longueur étendue pour cet usage.

### 3.2. Sur les mesures visant à faire perdurer la confiance des utilisateurs envers les numéros mobiles à 10 chiffres

Orange est favorable à ces mesures et adhère en particulier à celles visant à interdire l'affectation de numéros mobiles à 10 chiffres à des plateformes, ainsi que leur utilisation en tant que simple identifiant d'appelant ou d'émetteur, sans lien avec un accès mobile ou une personne physique, par des utilisateurs de plateformes.

Il semble également nécessaire d'interdire explicitement qu'un numéro mobile, affecté dans le cadre d'un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation incluant un service minimal constitué d'un service téléphonique et d'un service de messagerie, puisse être utilisé pour des usages qui sortiraient du cadre interpersonnel, par exemple pour l'envoi de SMS en masse ou vers un nombre important de personnes différentes.

## 4. Sur la création d'une catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique

---

Orange est favorable à la création de la nouvelle catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec les plateformes techniques.

Orange souhaiterait toutefois que la décision clarifie les types de numéros qui pourront être utilisés par les « utilisateurs de plateforme ».

## 5. Sur la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité

---

Une évolution du SI mobile est en cours actuellement sur des applicatifs ne permettant pas de d'accueillir une granularité plus fine que celle existante. De nombreuses applications étant impactées à la fois sur la gestion des MSISDNs mais aussi sur le provisionning, une gestion pérenne avec un découpage dynamique permettant une granularité au millier des tranches ne peut être envisagée avant fin 2025.

## 6. Sur la diminution de la période maximale de gel autorisée

---

Orange souhaiterait que les numéros spéciaux à tarification gratuite, banalisée, et majorée, ainsi que les numéros courts à tarification gratuite et généralistes, puissent continuer à bénéficier d'un délai de réaffectation pouvant atteindre 6 mois, comme c'est le cas actuellement.

## 7. Sur la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données

---

Orange n'est pas favorable à la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données. Orange, ainsi que d'autres opérateurs, utilisent toujours ces ressources et n'a pas de visibilité, à date, sur une évolution de cette utilisation.

#### **8. Sur création de nouvelles ressources en numérotation mobiles sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon**

---

Cette création constitue une évolution du plan de numérotation dont certains aspects sont indépendants du parc de clients visés. Orange estime qu'il n'est pas raisonnable compte tenu notamment des développements SI requis d'envisager cette évolution avant 2025.

#### **9. Sur l'ouverture de préfixes de routage et de MSRN par territoire en outremer**

---

Des préfixes et MSRN par territoire en outremer étant déjà exploités par les opérateurs, Orange souhaite que ceux-ci soient ajoutés à la liste proposée par l'Autorité.

#### **10. Sur la création des deux numéros à fonctionnalité banalisée pour le suivi de la consommation et la consultation de messagerie**

---

Les numéros courts d'accès au suivi de la consommation et la consultation de messagerie en service depuis de nombreuses années font l'objet d'une appropriation forte par les utilisateurs. Orange émet des réserves sur l'atteinte de l'objectif poursuivi avec la création tardive de deux numéros à fonctionnalité banalisée pour ces services et n'est pas favorable à leur création.

#### **11. Des remarques complémentaires sont formulées en page 24**

---

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

Orange est favorable à ce que l'ARCEP prenne des mesures visant à faire perdurer la confiance des utilisateurs envers les numéros mobiles à 10 chiffres, lesquels, comme rappelé dans le projet de décision (p7), sont « *essentiellement utilisés dans un cadre interpersonnel* ». Orange approuve ainsi l'intention de l'ARCEP de préciser les cas d'utilisation de ces numéros mobiles et d'en restreindre l'utilisation aux usages interpersonnels pour renforcer la confiance des utilisateurs dans ces numéros.

Orange adhère en particulier aux mesures visant à **interdire l'affectation** de numéros mobiles à 10 chiffres à des **plateformes**, ainsi que leur utilisation en tant que simple identifiant d'appelant ou d'émetteur, sans lien avec un accès mobile ou une personne physique, par des utilisateurs de plateformes, par exemple pour l'envoi en masse de messages SMS (p7 dernier §), ou pour permettre des échanges entre une entreprise et sa clientèle (p10).

- Sur le périmètre métropolitain

Si Orange souscrit pleinement à l'objectif poursuivi par l'Autorité d'éviter la pénurie de ressources mobiles à 10 chiffres pour l'usage interpersonnel, Orange n'identifie pas, à date, de risques en la matière. Pour rappel, lors de la consultation de l'Arcep en 2012 sur le projet de décision introduisant les numéros mobiles de longueur étendue pour le M2M, cette obligation n'a pas visé les SIM internet compte tenu de prévisions de parc national très limitées ; des prévisions qui furent avérées.

L'année 2021, avec une progression [...] SIM internet soit [...] contre [...] en 2020, ne peut être considérée comme une année canonique au regard du contexte sanitaire. En valeur absolue la progression en utilisation de ressources à 10 chiffres est plutôt peu élevée. Par ailleurs, le parc ayant connu une décroissance sur la période 2016- 2019, il est dès lors difficile de réaliser des prévisions métropolitaines relativement fiables et d'affirmer à date que cette progression pourrait contribuer à la pénurie des numéros mobiles à 10 chiffres.

En revanche, Orange aura avec certitude à supporter des coûts très importants par les développements requis sur toute la chaîne de commande et de facturation des SI des clients grand public et entreprises, des coûts disproportionnés au regard d'une utilisation de ressources à 10 chiffres très marginale et d'une pénurie non avérée.

[...]

De plus, les numéros mobiles affectés aux accès « internet only » n'étant pas visibles des utilisateurs, cela ne remet pas en question la confiance de ces derniers dans l'usage des numéros mobiles à 10 chiffres.

**Compte tenu de ces éléments, Orange préconise d'observer l'évolution du parc de SIM internet only sur l'année 2022 et de réétudier courant 2023, voire 2024 la nécessité ou non d'utiliser des ressources mobiles de longueur étendue pour cet usage.**

Si toutefois, l'Autorité maintenait le projet d'une obligation d'affecter des ressources mobiles de longueur étendue aux accès mobiles à internet, étant donné les importants développements requis

sur toute la chaîne de commande et de facturation des SI des clients grand public et entreprises, Orange ne serait en mesure de respecter cette obligation qu'à compter de 2025.

- Sur l'outremer

La restriction exclusive prévue ne semble pas nécessaire ni proportionnée compte tenu d'un risque de pénurie des ressources mobiles à 10 chiffres non avéré et des coûts conséquents de développements SI nécessaires pour affecter des ressources mobiles de longueur étendue aux accès mobiles à internet.

**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 ?**

Comme l'ARCEP (cf. p7 de la consultation), Orange a pu constater que certains acteurs tentent d'utiliser des numéros mobiles à 10 chiffres, soit pour envoyer des SMS en masse, soit, en tant qu'entreprise, pour échanger avec leur clientèle, avec pour effet le risque, ou même parfois la volonté, de tromper les utilisateurs qui reçoivent ces appels ou ces SMS sur leur qualité d'entreprise.

Or, comme le note l'ARCEP, dans l'esprit des utilisateurs finaux, un numéro mobile à 10 chiffres est attaché « de manière durable, à un abonné final précis, joignable en toutes circonstances » et les utilisateurs « ont l'intuition que tout appel reçu d'un numéro mobile leur donnera la possibilité de rappeler le destinataire de manière fiable ».

Selon Orange, un numéro mobile doit ainsi permettre de communiquer avec l'abonné auquel il est attaché via des communications vocales et des messages SMS.

Orange approuve ainsi l'intention de l'Autorité de définir « un service minimal constitué d'un service téléphonique et d'un service de messagerie à travers un accès mobile, lié de façon obligatoire à l'utilisation d'un numéro mobile à 10 chiffres ».

Il semble également nécessaire d'interdire explicitement qu'un numéro mobile, affecté dans le cadre d'un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation incluant un service minimal constitué d'un service téléphonique et d'un service de messagerie, puisse être utilisé pour des usages qui sortiraient du cadre interpersonnel, par exemple pour l'envoi de SMS en masse ou vers un nombre important de personnes différentes : Orange a constaté que certaines applications téléchargeables par les utilisateurs tentent d'utiliser l'abonnement lié à leur numéro mobile principal pour leur faire émettre des SMS en masse ou vers de nombreux destinataires, notamment à des fins publicitaires.

La décision ARCEP pourrait ainsi préciser, dans les conditions d'utilisation des numéros mobiles de l'Annexe 1 (§2.3.4. c) :

*« Un numéro mobile ne peut pas être utilisé en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages dans le cadre d'émissions d'appels ou de messages de façon automatique, notamment depuis le terminal du souscripteur. »*

En outre, Orange souhaiterait que l'ARCEP précise explicitement dans sa décision que les numéros mobiles ne doivent pas être utilisés par des agents conversationnels logiciels (chatbots).

Toutefois, comme indiqué dans la réponse à la question 1, Orange considère que le cas des offres d'accès « internet only » prévues pour le grand public ne nécessite pas d'introduire spécifiquement

des mesures de protection des consommateurs, et que cette utilisation doit pouvoir faire exception à cette règle jusqu'à une réétude de cette exception courant 2023.

#### 4.1.2 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 ?**

Orange comprend l'intérêt pour l'ARCEP de disposer, lorsqu'elle attribue des numéros mobiles pour une utilisation en tant que numéro secondaire, de la description de l'infrastructure technique utilisée par l'opérateur qui lui demande de lui attribuer des numéros, ou du contrat signé avec un autre opérateur qui lui permet de fournir son service.

L'ARCEP aura ainsi de fait l'information du caractère principal ou secondaire de l'utilisation prévue pour les numéros mobiles qu'elle attribue.

Or, Orange a constaté que les nouveaux usages, et en particulier ceux mis en œuvre via des plateformes, permettent des implémentations variées des services de voix et de messagerie nécessitant l'utilisation de numéros, avec parfois, de la part de certains opérateurs, des utilisations abusives des numéros mobiles qui leur sont attribués au préjudice notamment des opérateurs de boucle locale.

**Les opérateurs de boucle locale ont ainsi besoin de connaître la nature du service que chaque opérateur envisage de mettre en œuvre au moment de l'attribution de numéros mobiles**, et en particulier si ces numéros vont être utilisés en tant que numéros principaux ou secondaires.

Orange souhaite donc que **l'ARCEP partage, sur demande, l'information sur le caractère principal ou secondaire de l'utilisation des numéros mobiles** prévue par l'opérateur qui se fait attribuer les numéros.

Nonobstant cette transmission par l'ARCEP, en vertu de l'article L.34-8 du code des postes et des communications électroniques (i.e : « l'interconnexion ou l'accès font l'objet d'une convention de droit privé entre les parties concernées »), l'opérateur de boucle locale est fondé à connaître les descriptions de l'infrastructure et du service que l'opérateur attributaire de numéros mobiles compte mettre en place, notamment dans le cas des numéros mobiles utilisés à titre secondaire (i.e. cela revient pour l'opérateur attributaire à décrire le service proposé dans la convention).

Par ailleurs, Orange considère que des précisions supplémentaires concernant l'utilisation des numéros mobiles secondaires devraient être apportées dans le plan de numérotation, afin de différencier précisément d'une part les usages permis pour les numéros mobiles secondaires généralement mis en œuvre *via* des applications OTT téléchargées sur des terminaux mobiles et qui fonctionnent avec des plateformes, et d'autre part les usages liés à des plateformes pour lesquels la possibilité d'utiliser des numéros mobiles sera exclue.

Au regard du constat de l'ARCEP, partagé par Orange, que dans l'esprit des utilisateurs les numéros mobiles sont attachés à des abonnés finaux précis, Orange propose de restreindre l'utilisation des services basés sur des numéros mobiles secondaires à des « personnes physiques » uniques, durablement, c'est-à-dire pendant la durée que l'ARCEP prévoit de définir comme durée minimale d'affectation d'un numéro. Cette durée minimale devrait donc s'appliquer également à la période d'utilisation d'un numéro mobile secondaire par une unique personne physique, y compris lorsque le

numéro mobile secondaire ne lui est pas directement affecté par un opérateur : un numéro mobile secondaire peut en effet être sous-affecté à une personne physique par une entreprise affectataire du numéro<sup>1</sup>.

Orange propose donc de modifier les conditions d'utilisation spécifiques aux numéros mobiles, en précisant qu'un numéro mobile secondaire doit être dédié à l'identification d'une personne physique unique, et en rajoutant un item pour préciser que la durée minimale d'affectation prévue par l'ARCEP doit également s'appliquer à la période pendant laquelle un numéro mobile secondaire identifie une unique personne physique.

Le paragraphe « 2.3.4 Conditions spécifiques aux numéros mobiles » de l'Annexe 1 pourrait ainsi être complété de la façon suivante :

« Conditions d'utilisation :

*Les numéros mobiles peuvent être utilisés :*

– en tant que « numéro principal » dédié à l'identification d'un accès mobile, par l'opérateur fournissant cet accès mobile à l'utilisateur final, pour la fourniture exclusive au public :

- de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation, comprenant au minimum l'envoi et la réception d'appels et de messages ou de radiomessagerie, et dont le souscripteur est joignable sans aucune restriction par tout utilisateur d'un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation;
- et d'éventuels services d'accès à l'internet ;

– en tant que « numéro secondaire », affecté à un utilisateur final par l'opérateur attributaire, pour la fourniture au public de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation, comprenant au minimum l'envoi et la réception d'appels et de messages, identifiant une unique personne physique dont le souscripteur est joignable sans aucune restriction par tout utilisateur d'un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation, dès lors que les services souscrits ne sont utilisables qu'à partir d'un accès mobile ; l'opérateur fournissant le numéro secondaire peut être différent de celui fournissant l'accès mobile à partir duquel le numéro secondaire est utilisé.

« f) Durée d'affectation

La durée minimale d'affectation prévue au 2.2.5 s'applique à la période pendant laquelle un numéro mobile utilisé à titre secondaire identifie une unique personne physique »

**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 ?**

<sup>1</sup> Extrait du texte de la consultation p10 §4.2: « Pourtant, depuis l'adoption de la décision susmentionnée, de nombreux usages nouveaux se sont notamment développés en utilisant des numéros mobiles : [...] - sous-affectation de courte durée de numéros de téléphone, essentiellement dans un contexte professionnel, via une application interne à l'entreprise (par exemple : conducteur de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreur de colis, employé de service après-vente, qui tous souhaitent communiquer avec leur clientèle sans pouvoir être personnellement rappelés à l'issue de leur mission) »



Comme l'ARCEP (p 10), Orange souhaite renforcer la lutte contre les fraudes reposant sur l'utilisation de ressources en numérotation, et en particulier sur l'utilisation de numéros mobiles par des utilisateurs situés en dehors du territoire français, notamment des centres d'appels.

Or, la facilité de souscription aux numéros mobiles secondaires, d'ailleurs mentionnée par l'ARCEP (p9), est susceptible de simplifier les pratiques frauduleuses.

Pour protéger leurs clients, les opérateurs de boucle locale ont ainsi besoin de distinguer les numéros mobiles utilisés à titre principal, des autres types de numéros mobiles qu'ils ont besoin de surveiller plus particulièrement. **Orange insiste donc sur l'intérêt pour l'ensemble des opérateurs de connaître le caractère principal ou secondaire de l'utilisation des numéros mobiles prévue par les opérateurs lorsqu'ils se font attribuer des numéros mobiles (cf. réponse d'Orange à la question 3).**

## 4.2 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 ?

Orange est favorable à la création de la nouvelle catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec les plateformes techniques.

Orange comprend que ces numéros seront **les seuls numéros** qui pourront être **affectés à des plateformes techniques**, et ainsi être utilisés dans le cadre de services vocaux ou de services de messagerie pour permettre aux utilisateurs d'établir une connexion avec les « plateformes techniques elles-mêmes ».

Orange souhaiterait toutefois que la décision clarifie les types de numéros qui pourront être utilisés par les « utilisateurs de plateformes ». En effet, selon la compréhension d'Orange, l'esprit du projet de décision mis en consultation est que si les plateformes techniques elles-mêmes doivent être affectataires de numéros polyvalents spécifiques, les utilisateurs de ces plateformes doivent pouvoir utiliser, suivant les cas :

- des numéros géographiques, polyvalents, spéciaux ou courts, par exemple dans le cadre d'échanges vocaux ou d'échanges bidirectionnels conversationnels de messages entre une entreprise et sa clientèle, permis par la décision de l'ARCEP n°2018-0881<sup>2</sup> ;
- de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec **une plateforme technique**, pour des usages nécessitant des durées courtes d'utilisation de numéros<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Extrait de la décision n°2018-0881 §8.2 p 30/31 : « Des solutions technologiques permettant notamment à des commerçants disposant de lignes fixes dont le numéro est connu de longue date par leurs clients de recevoir des SMS/MMS et d'y répondre via ce même numéro fixe ont été mises en œuvre notamment aux États-Unis.

Compte-tenu 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, et afin d'encourager de telles innovations en France, la présente décision ne limite plus l'utilisation des numéros géographiques, non géographiques, numéros courts à tarification gratuite et numéros spéciaux à tarification gratuite et banalisée aux seuls services vocaux, mais mentionne explicitement les services de messagerie par SMS/MMS. »

<sup>3</sup> Extrait du projet de décision mis en consultation p11 : « Par dérogation aux conditions générales du plan de numérotation téléphonique (E. 164), de tels numéros [numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique] peuvent être affectés de manière temporaire aux utilisateurs (cf. partie 5.2). »

En outre, Orange considère nécessaire de préciser dans le texte de la décision le cas des plateformes techniques utilisées pour mettre en œuvre des services de numéros mobiles secondaires, qui fonctionnent généralement *via* des solutions OTT téléchargées sur les terminaux mobiles. Orange propose donc de modifier le paragraphe suivant de la page 10 du projet de décision, en cohérence avec les modifications des conditions d'utilisation spécifiques aux numéros mobiles utilisés à titre secondaire proposées dans la réponse à la question 3 (texte en rouge ajouté par Orange) :

*« Pourtant, depuis l'adoption de la décision susmentionnée, de nombreux usages nouveaux se sont notamment développés en utilisant des numéros mobiles :*

- la communication unifiée permise par les dispositifs de voix sur IP (VoIP), qui permet à des conseillers clientèle de communiquer avec leurs clients via un même numéro sur une plateforme technique associant appels et envoi et réception de messages SMS/MMS ;*
- l'échange bidirectionnel de messages SMS/MMS entre une entreprise et sa clientèle, afin de l'alerter et lui proposer des modalités de réponse, convenir d'offres ou de rendez-vous ;*
- la sous-affectation de courte durée de numéros de téléphone, essentiellement dans un contexte professionnel, via une application interne à l'entreprise (par exemple : conducteur de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreur de colis, employé de service après-vente, qui tous souhaitent communiquer avec leur clientèle sans pouvoir être personnellement rappelés à l'issue de leur mission).*

*Ces usages ont en commun de mettre en relation un utilisateur final et un utilisateur de plateforme technique qui n'est pas identifié en tant que personne physique particulière.*

*Ni les ces utilisateurs de ~~ces~~ plateformes, ni les plateformes techniques elles-mêmes ne peuvent être affectataires de numéros mobiles, qui, comme indiqué au 4.1, devront être réservés aux communications interpersonnelles liées à l'utilisation d'un accès mobile, 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'interdiction d'affecter des numéros mobiles aux plateformes techniques elles-mêmes s'applique également aux plateformes techniques utilisées pour mettre en œuvre des services de numéros mobiles secondaires.* »

En outre, Orange propose de clarifier la formulation des conditions d'utilisation des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique de l'Annexe 1 (§2.3.9 c), et de la préciser conformément au texte de la décision<sup>4</sup>, de la façon suivante :

*« Les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique sont affectés à un utilisateur ayant recours à une plateforme technique, ~~afin de fournir un service de communications électroniques~~ ou à une plateforme technique elle-même. Ces numéros sont les seuls à même d'être affectés à une plateforme technique elle-même, utilisée pour fournir un service de communication électronique. »*

## 4.3 Précisions sur les numéros de longueur étendue

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

4 Extrait du projet de décision p10 : « Conformément à l'objectif d'innovation prévu au 3° du II de l'article L. 32-1 du CPCE, et afin de s'assurer de la bonne utilisation des ressources en numérotation attribuées, l'Autorité, en application du 7° de l'article L. 36-7 du même code, modifie ainsi la décision no 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 échanges voix et SMS/MMS entre une personne et une plateforme technique. »

**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 ?**

Comme mentionné dans notre réponse à la question 1, si Orange souscrit pleinement à l'objectif poursuivi par l'Autorité d'éviter la pénurie de ressources mobiles à 10 chiffres pour l'usage interpersonnel d'ici à 2025, Orange n'identifie pas, à date, de risques en la matière.

#### 4.3.2 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 de la dérogation d'utilisation des numéros à 10 chiffres pour les services de communications de machine à machine en outremer ?**

De la même façon que pour les accès internet mobile, la restriction exclusive prévue n'apparaît pas nécessaire ni proportionnée. Le risque de pénurie des ressources mobiles à 10 chiffres n'est en effet pas avéré et les coûts de développements SI nécessaires pour affecter des ressources mobiles de longueur étendue aux services de communications M2M seraient conséquents.

**Orange n'est donc pas favorable à la proposition de l'Arcep de mettre fin à la dérogation d'utilisation des numéros à 10 chiffres pour les services M2M en outremer.**

#### 4.3.3 Utilisation pour la « fourniture de services innovants » et création 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 ?**

Dans le cadre de l'IoT, certains objets peuvent être amenés à appeler des personnes et on a constaté qu'il peut y avoir une certaine méfiance vis-à-vis de leur longueur. Un client d'Orange a notamment remonté le fait que les interphones affichant un numéro de téléphone à 14 chiffres est un frein commercial face à leurs clients qui ne répondaient pas à ce numéro, pensant que c'est un appel frauduleux.

Une communication, notamment de l'Arcep, vers le grand public sur l'utilisation de ces numéros de longueur étendue pourrait contribuer à lever cette méfiance.

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

Le fonctionnement des numéros spéciaux et courts (SVA) implique une traduction de ces numéros en numéros territoriaux, généralement fixes (géographiques ou polyvalents).

La création de la nouvelle catégorie de numéros polyvalents est ainsi susceptible d'impacter les services SVA, qui pourraient potentiellement être retraduits en numéros de cette nouvelle catégorie.

Toutefois, l'étude des impacts éventuels de l'introduction de cette nouvelle catégorie sur le fonctionnement des SVA n'a pas pu être finalisée par Orange pendant la période de consultation et la mise en œuvre de la solution technique pourrait nécessiter un délai de plusieurs mois.

## **4.4 Précisions sur les conditions d'utilisation des numéros courts de renseignements téléphoniques**

### **4.4.1 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 ?**

Orange est favorable aux évolutions envisagées par l'Autorité et propose de les compléter avec la possibilité d'effectuer une réservation ou une prise de rendez-vous avec un professionnel, des fonctions largement disponibles sur le web.

### **4.4.2 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 ?**

Orange est favorable à cette interdiction compte tenu de l'impossibilité technique de mettre en relation l'appelant avec le service d'urgence compétent.

## **4.5 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 ?**

Orange est favorable à ce qu'à terme, les numéros courts généralistes 32PQ à 39PQ puissent être utilisés pour des services de messagerie SMS, dans le cadre de services de relation client multi-canaux ou de services à valeur ajoutée.

Toutefois, Orange propose que dans un premier temps, seuls les numéros courts généralistes à tarification gratuite ou banalisée puissent être utilisés dans le cadre de services de messagerie. L'envoi

d'un SMS à destination d'un numéro court généraliste serait ainsi facturé à l'émetteur au même tarif que l'envoi de ses autres SMS.

## 4.6 Précisions sur les codes MCC-MNC

### 4.6.1 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 ?**

Orange est favorable aux précisions relatives aux conditions d'éligibilité de codes MCC MNC.

### 4.6.2 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 ?**

Orange n'est pas opposé à la création de cette nouvelle catégorie de codes MCC MNC et propose qu'elle s'étende plus largement à un usage de tests y compris ceux menés par les opérateurs eux-mêmes.

## 5 Prévenir les pénuries et améliorer la gestion de la rareté

### 5.1 Réduction de la granularité des tranches

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

La réduction au millier de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité ne pose pas de problème particulier sur notre SI fixe.

En revanche, une évolution du SI mobile est en cours actuellement sur des applicatifs ne permettant pas d'accueillir une granularité plus fine que celle existante. De nombreuses applications étant impactées à la fois sur la gestion des MSISDNs mais aussi sur le provisionning, une gestion pérenne avec un découpage dynamique permettant une granularité au millier des tranches ne peut être envisagée avant fin 2025.

### 5.2 Diminution de la période maximale de gel

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

- **Numéros mobiles et polyvalents**

Orange est favorable à la diminution de période de gel passant ainsi à un délai compris entre quarante-cinq et quatre-vingt-dix jours.

La date de résiliation d'une offre prépayée est déterminée par le client lorsqu'il choisit de ne pas recharger son compte à échéance de la validité de son numéro d'appel.

En effet, sur les offres prépayées mobile d'Orange, il faut distinguer :

- la fin de validité du crédit déterminée en fonction de la valeur de la recharge, qui est l'échéance d'utilisation de ce crédit pour des appels et des messages émis,
- la validité du numéro d'appel au-delà de la validité du crédit, dont l'échéance correspond à la date effective de résiliation de l'offre prépayée. Le client prépayé peut recevoir des appels jusqu'à cette échéance qu'il peut prolonger selon le montant des recharges de crédit effectuées.

- **numéros spéciaux et courts de type SVA**

Les **numéros spéciaux et courts de type SVA** diffèrent des autres types de numéros : ayant vocation à être utilisés pour contacter des éditeurs de services divers, ils peuvent notamment être édités sur des supports de communication variés (magazines, catalogues, voitures, ascenseurs...). Ainsi, lors d'un changement d'affectataire, la mise à jour de certains supports de communication peut parfois ne pas être immédiate, ou tout en moins ne pas être connue des utilisateurs.

En outre, certains de ces numéros (numéros spéciaux à tarification majorée et numéros courts généralistes à tarification majorée) donnent lieu à facturation du service à l'appelant. Or, il est très dommageable pour un appelant de se voir facturer le montant du service pour un appel ayant abouti à un service qui n'est pas celui qu'il a souhaité contacter.

De manière générale, le délai maximum de réaffectation actuel, de 6 mois, paraît ainsi déjà souvent trop court aux éditeurs qui utilisent des numéros SVA, et qui reçoivent parfois des appels qui ne leur sont pas destinés du fait de la réaffectation de leur ancien numéro.

**En conclusion, Orange souhaiterait que les numéros spéciaux à tarification gratuite, banalisée, et majorée, ainsi que les numéros courts à tarification gratuite et généralistes, puissent continuer à bénéficier d'un délai de réaffectation pouvant atteindre 6 mois, comme c'est le cas actuellement.**

### 5.3 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 ?**

Orange est favorable à la définition d'une durée minimale d'affectation applicable à tous les numéros à l'exception d'une catégorie spécifique de numéros identifiables pour les échanges avec les plateformes.

Toutefois, définir uniquement une durée minimale d'affectation des numéros par les opérateurs n'empêchera pas les utilisateurs finaux de type entreprise, affectataires de numéros mobiles, de sous-

affecter des numéros pour de très courtes durées. Or, la mention de ce type d'usage au paragraphe 4.2 du projet de décision<sup>5</sup>, en tant qu'exemple d'utilisation d'une plateforme technique, incite à penser que les usages de ce type auraient plutôt vocation à être supportés par des numéros de la nouvelle catégorie de numéros polyvalents prévus spécifiquement pour les échanges avec les plateformes, et en tout état de cause ne devraient pas utiliser de numéros mobiles.

Afin que les numéros mobiles ne puissent pas être utilisés en tant que numéros sous-affectés à la volée pour des échanges de courte durée dans le cadre de services mis en œuvre par des entreprises *via* des plateformes techniques, Orange propose d'étendre le champ d'application de la durée minimale d'affectation à la période pendant laquelle un numéro mobile utilisé à titre secondaire doit identifier une unique personne physique (cf. réponse à la question 3).

Par ailleurs, une durée minimale d'affectation de 12 heures paraît trop courte, quel que soit le type de numéro utilisé, pour permettre de lutter efficacement contre les fraudes. En outre, dans le cas de l'utilisation d'un numéro mobile, elle ne permet pas de désigner de façon stable un accès mobile ou une personne physique.

Une durée minimale d'affectation d'une semaine (168 heures) paraîtrait raisonnable. C'est en effet l'ordre de grandeur des durées habituelles de sous-affectation de numéros mobiles, par exemple dans le cas des services proposant de la vente en ligne. Une durée d'une semaine permet en outre aux opérateurs de lancer des investigations dans les cas d'utilisation de numéros pour des fraudes ou des abus.

## 5.4 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 ?**

L'objectif d'affectation d'un RIO aux numéros spéciaux et d'intégration de ce RIO aux commandes de portabilité des numéros SVA aux fins d'aider à la fluidité du marché évoqué dans le projet de décision sur la conservation des numéros mobiles, fixes et spéciaux laisse ici la place à un objectif de mise en place d'une automatisation de l'authentification de l'éditeur affectataire du numéro SVA et de simplification des processus de conservation.

Or, lors de la réunion inter-opérateurs organisée le 6 décembre 2021 par l'ARCEP, tous les acteurs s'étant exprimé sur l'existence de freins au changement d'opérateur sur ce marché ont aussi unanimement exprimé 1/ que le process de portabilité des numéros SVA actuel n'est pas en cause et 2/ que l'évolution de ce process ne lèvera ces freins au changement d'opérateur qui lui sont étrangers.

Plusieurs acteurs, dont Orange, ont exprimé que l'introduction du RIO dans la commande de portabilité n'améliorerait pas le process de conservation des numéros SVA. A l'instar des échanges sur l'introduction du RIO dans les portables multi-ND entreprise, aucun acteur n'a relevé un avantage à

<sup>5</sup> Extrait du projet de décision §4.2 p10 : « sous-affectation de courte durée de numéros de téléphone, essentiellement dans un contexte professionnel, *via* une application interne à l'entreprise (par exemple : conducteur de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreur de colis, employé de service après-vente, qui tous souhaitent communiquer avec leur clientèle sans pouvoir être personnellement rappelés à l'issue de leur mission). Ces usages ont en commun de mettre en relation un utilisateur final et une plateforme technique. »

l'introduction du RIO dans la commande de portabilité des numéros SVA, dont en matière d'authentification ou de simplification du processus de mise en œuvre de la portabilité.

Nous ajoutons enfin que les numéros SVA ne peuvent faire l'objet d'un passage de frontière (qui serait l'unique justification cohérente d'affectation d'un RIO).

Nous appelons donc l'Autorité à maintenir en l'état les processus de commandes multi-ND sans RIO, à la fois pour les numéros fixes Entreprise et pour les numéros SVA.

Remarque : l'idée d'une simplification des processus par fusion des commandes PS\_E et PSP a été évoquée le 6 décembre. La simplicité est une question de perspective sur sa propre organisation et ne peut refléter la situation de tous les opérateurs. Un projet de fusion PS\_E et PSP ne serait pas simple pour Orange : les PS\_E et les PSP ne sont pas gérées par les mêmes chaînes techniques et ne font pas appel aux mêmes équipes de supervision. Une telle initiative nous obligerait à des développements sans perspective d'amélioration du processus actuel et pour des volumes mensuels de commandes qui sont très faibles. De même, la création d'une commande mono-ND SVA avec RIO pour justifier l'affectation d'un RIO SVA serait le résultat d'un raisonnement circulaire sans rapport avec l'observation d'une défaillance ou d'un axe d'amélioration effectif du processus actuel.

Comme nous l'indiquons à nos commentaires additionnels fin décembre 2021, il n'est pas nécessaire d'exiger des opérateurs SVA d'engager les moyens de fournir des RIOs à leurs clients éditeurs de service à la seule fin de démontrer que ces numéros sont portables. Le droit des éditeurs de service à conserver leur numéros SVA en cas de changement d'opérateur peut être renforcé par l'Autorité sans association à un RIO. Ainsi, l'Autorité pourrait exiger de souligner ce droit dans les contrats et d'en décrire les modalités pratiques dans des conditions spécifiques « Portabilité du numéro SVA ».

En conclusion, l'introduction du RIO SVA dans le plan de numérotation ne se justifie donc pas.

## 5.5 Définition de nouveaux préfixes de routage

### 5.5.1 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 ?**

Orange est favorable à la création de nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en métropole de format 526P et 530P.

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

La capacité de routage du trafic d'utilisateurs de numéros mobiles de longueur étendue ne dépend pas de l'utilisation de préfixes existants ou de nouveaux préfixes. En l'absence de spécification des usages des futurs numéros polyvalents de longueur étendue, nous ne sommes pas en mesure d'évaluer les besoins en préfixes de routage. Par ailleurs, les standards limitent la longueur des numéros mobiles à 15 chiffres rendant impossible à date l'utilisation de préfixe.



### 5.5.3 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 ?

Les préfixes ouverts dans les territoires d'Outremer sont les suivants :

mobiles

6004
60040
60041
60042
60043
60044
60045
60048
6005
60051
60052
60053
60054
60055

fixes

20753	Mayotte
20680	Mayotte
20647	Réunion
20661	Réunion
20683	Réunion
20682	Réunion
50640	Guadeloupe
50649	Guadeloupe
50690	Guadeloupe
50721	Guadeloupe
50642	Guyane
50701	Guyane
50694	Guyane
50641	Martinique
50650	Martinique
50696	Martinique

Afin d'éviter des développements importants pour modifier cette utilisation, Orange souhaite qu'ils soient ajoutés à la liste prévue par le projet de décision.

## 5.6 Création de codes MSRN en Outremer

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

Orange utilise les codes MSRN suivants en Outremer :

Réunion Mayotte

+262692335000 à +262692335199  
+262692000000 à +262692000199

Orange Caraïbes

Guadeloupe

+590690610000 à +590690610099  
+590690620000 à +590690620099  
+590690630000 à +590690630099  
+590690640000 à +590690640099

Guyane

+594694410000 à +594694410099  
+594694420000 à +594694420099

Martinique

+596696800000 à +596696800099  
+596696810000 à +596696810099  
+596696820000 à +596696820099  
+596696830000 à +596696830099

Afin d'éviter des développements importants pour modifier cette utilisation configurée dans nos réseaux et SI et d'amender les contrats de roaming en cours, Orange souhaite qu'ils soient ajoutés à la liste prévue par le projet de décision. Par ailleurs, le même cœur de réseau mobile étant utilisé pour La Réunion et Mayotte, des MSRN distincts pour ces 2 territoires ne sont pas gérables.

## 5.7 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 ?**

Cette création de nouvelles ressources en numérotation mobiles sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon constitue une évolution du plan de numérotation dont certains aspects sont indépendants du parc de clients visés. Orange estime qu'il n'est pas raisonnable compte tenu notamment des développements SI requis d'envisager cette évolution avant 2025.

## 5.8 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 ?**

Orange n'est pas favorable à la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données. Orange, ainsi que d'autres opérateurs, utilisent toujours ces ressources et n'a pas de visibilité, à date, sur une évolution de cette utilisation.

## 6 Simplifier, clarifier et améliorer les processus

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

Orange n'a pas d'observations à formuler.

### 6.3 Clarification des conditions de transfert de ressources

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

Orange approuve le projet de l'ARCEP de rendre obligatoire, pour tout transfert d'un numéro court, l'apport par l'opérateur demandant à se voir transférer le numéro d'un courrier recommandé attestant que l'affectataire a demandé de procéder au dit transfert.

### 6.5 Restitution de ressources auprès de l'Autorité

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

Orange suggère à l'ARCEP de consulter directement les deux instances APNF et GIE EGP qui peuvent être déjà fournisseurs d'information à l'ARCEP.

En tant qu'opérateur attributaire qui pourrait restituer des blocs, Orange dépendrait de la capacité de ces deux instances à produire les informations requises. Cela nécessite la création d'un processus de production des informations requises et des échanges entre l'ARCEP et les deux instances APNF et GIE

### 6.6 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 ?**

Orange est pleinement favorable à cette obligation.

## 6.7 Respect des conditions d'éligibilité

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

Orange n'a pas d'observations à formuler.

## 7 Renforcer la protection contre les fraudes et les abus

### 7.1 Encadrement des conditions d'utilisation des ressources par les systèmes automatisés d'appel et d'envois de messages et évolution des catégories de numéros authentifiés

7.1.1 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 ?**

**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 ?**

Orange souscrit pleinement à l'objectif poursuivi par l'Autorité de protéger les consommateurs contre les usurpations du numéro appelant et de restaurer une confiance pleine et entière de l'utilisateur dans le numéro de téléphone.

Orange s'interroge toutefois sur la pertinence de la réintroduction en 2022 de l'interdiction élaborée en 2018 alors même que le cadre légal et réglementaire s'est renforcé depuis lors.

De plus, Orange tient à signaler le caractère non proportionné de l'introduction d'un mécanisme d'authentification pour les systèmes automatisés dès juillet 2022 alors qu'un dispositif technique d'authentification, pour l'ensemble des numéros, sera mis en place en juillet 2023, en application de la loi n°2020-901.

Ce dispositif permettra notamment d'appréhender le cas des appels émis par les systèmes automatisés d'appels et répondra ainsi pleinement à la demande d'authentification de l'Arcep pour les systèmes automatisés.

Orange invite donc l'Arcep à décaler l'entrée en vigueur de l'authentification des appels émis par les systèmes automatisés au 25 juillet 2023 lors de la mise en œuvre des dispositifs d'authentification des appels.

De plus, Orange regrette que l'Arcep envisage que certains numéros territorialisés (numéros polyvalents) ne puissent pas être utilisés, dès le 1er juillet 2022, en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de message présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés au sens de l'article L.32-1 du CPCE et ce alors que l'ensemble des numéros fera l'objet d'authentification en juillet 2023.

En tout état de cause, Orange prend acte de la recommandation de l'Arcep faite aux opérateurs :

« de prendre les mesures nécessaires, par exemple en mettant en œuvre sur leur réseau des dispositifs techniques et en insérant des clauses dans leurs contrats, leur permettant d'interrompre l'acheminement des appels et des messages émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci qui présentent l'un des numéros territorialisés susmentionnés comme identifiant d'appelant, dès lors qu'il apparaît, au regard notamment des caractéristiques du flux d'appels, qu'ils sont émis par un ou plusieurs systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages. Lorsqu'il bloque des appels, il est souhaitable que l'opérateur d'arrivée ou de transit en informe de manière concomitante l'opérateur à l'origine des appels bloqués. ».

A ce propos, un dispositif technique d'authentification, pour l'ensemble des numéros, sera mis en place le 25 juillet 2023, en application de la loi n°2020-901. Ce dispositif permettra notamment d'appréhender le cas des appels émis par les systèmes automatisés d'appels et répondra ainsi pleinement à la recommandation de l'Arcep.

Si toutefois l'Autorité souhaitait maintenir le principe des numéros polyvalents authentifiés définis au §2.3.7 c) du projet de plan de numérotation soumis à consultation, Orange se tient à la disposition de l'Arcep pour échanger sur des solutions techniques pouvant être mise en œuvre par l'opérateur.

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

Orange n'a pas d'observation à formuler.

## 7.2 Numéros à fonctionnalité banalisée

À cet effet, l'Arcep propose d'utiliser le numéro 3174 pour l'accès au suivi de la consommation et le numéro 3175 pour l'accès à la messagerie.

**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 ?**

Les numéros courts d'accès au suivi de la consommation et la consultation de messagerie en service depuis de nombreuses années font l'objet d'une appropriation forte par les utilisateurs. Orange émet des réserves sur l'atteinte de l'objectif poursuivi avec la création tardive de deux numéros à fonctionnalité banalisée pour ces services et n'est pas favorable à leur création.

Si l'Autorité devait toutefois maintenir la création de ces numéros, un délai d'un mois serait nécessaire pour leur ouverture sur nos réseaux fixes.

Le suivi conso sur le mobile de nos clients Entreprise étant accessible par le code USSD #123# et non vocalement, Orange comprend que le suivi conso mobile ne serait pas visé par l'obligation d'ouvrir un accès vocal via le 3174.

S'agissant de la messagerie mobile, dont le numéro court 888 peut être accessible en roaming out, des développements seront nécessaires dont la disponibilité n'est pas connue à ce jour.

## 7.3 Dispositions applicables aux SVA

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

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

1/ Orange n'est pas opposé à ce que lorsqu'un pays décide de ne plus rester membre de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, les éditeurs établis dans ce pays ne puissent plus être affectataires de numéros spéciaux (hors numéros spéciaux à tarification gratuite) ou de numéros courts après une période transitoire de trois mois après la date de sortie effective du pays concerné.

Ainsi, Orange n'est pas opposé à ce que cette disposition s'applique pour les éditeurs établis au Royaume-Uni dans un délai de trois mois à compter de l'entrée en vigueur de la décision dont le texte est mis en consultation.

2/ En revanche, Orange souhaiterait que le plan de numérotation permette que les **numéros spéciaux à tarification gratuite** puissent être utilisés en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de message pour des appels et des messages émis depuis l'international

En effet, le CPCE (article L 44 V) prévoit que l'autorité puisse définir une catégorie de numéros à tarification gratuite pour l'appelant qui peut être utilisée en tant qu'identifiant de l'appelant ou en tant qu'émetteur de message depuis l'international.

Or, si le 2.4.3 e) prévu dans l'Annexe 1 permet que l'éditeur affectataire d'un numéro spécial à tarification gratuite soit établi en dehors de l'Espace économique européen et de l'Association européenne de libre-échange, le texte ne permet a priori pas de déroger au V de l'article L 44 du CPCE, qui interdit d'utiliser un numéro de plan de numérotation en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de message depuis un autre pays membre de l'UE ou depuis un pays hors UE (hors cas de roaming).

Ainsi, sans préjuger de la mise en œuvre du mécanisme d'authentification et de son application pour les appels ou messages contenant un numéro spécial à tarification gratuite en tant qu'identifiant qui pourraient être reçus depuis l'international après l'abrogation du V de l'article L44 en juillet 2023, une mention explicite, dans le plan de numérotation, autorisant l'utilisation en tant qu'identifiant

d'appelant ou d'émetteur, des numéros à tarification gratuite pour les appels ou messages émis depuis l'international, pourrait en tout état de cause être applicable dès l'adoption de la décision et avant l'abrogation du V actuel du L. 44 en juillet 2023.

## Remarques complémentaires d'Orange

- Orange conteste la formulation que prévoit l'ARCEP au 4ème tiret du 2.4.5.d) de l'Annexe 1, qui conditionne l'attribution de numéros spéciaux et courts aux opérateurs à leur engagement de ne pas fournir de numéros surtaxés aux administrations, à l'exception des collectivités locales et de leurs établissements publics, afin de respecter l'interdiction pour ces administrations d'utiliser des numéros surtaxés, conformément à l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

En effet, selon la loi n° 2018-727 du 10 août 2018, l'interdiction pour les administrations d'utiliser des numéros surtaxés reste de leur propre responsabilité. Selon Orange, si les opérateurs doivent être vigilants concernant l'utilisation de leurs numéros par leurs clients, et peuvent rappeler à leurs clients leurs obligations, ils n'ont pas à porter la responsabilité d'un abus de leur part.

- Un tableau synthétisant les numéros autorisés en tant que numéros d'accès et un autre synthétisant les numéros autorisés en identifiants d'appel seraient les bienvenus.