



Contribution à la consultation publique de l'Arcep sur le plan national de numérotation et de ses règles de gestion

Février 2022

1. Remerciements

L'association française pour le développement des services et usages multimédias multi-opérateurs (ci-après « Af2m »), en tant qu'association représentative du secteur des communications électroniques, remercie l'Arcep de l'opportunité donnée de lui faire part de ses remarques relatives à l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion.

Créée en 2005, l'Af2m (Association Française pour le Développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs) regroupe et coordonne les travaux entre les opérateurs de communications électroniques et les groupements représentatifs des éditeurs de services et des prestataires techniques visant à développer et promouvoir des services et usages multi-opérateurs B2B2C.

L'objet de la présente réponse est de proposer à l'Autorité des éléments permettant de préciser la mise à jour de la décision n°2018-0881 modifiée, actuellement en vigueur. Compte tenu de la diversité et de la spécificité des questions posées, l'Af2m ne répondra pas à l'entière de cette consultation.

2. Avant-propos

Dans un contexte où des usages innovants sur réseau mobile ont fait apparaître un nouveau besoin de communication par messages courts entre des marques et des utilisateurs de téléphonie mobile, l'af2m se réjouit que l'ARCEP apporte des clarifications sur l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles. La clarification de la notion d'interpersonnelle renforcera la confiance et la protection du consommateur. Par ailleurs, la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique est saluée par l'ensemble de nos membres.

3. Réponses au questionnaire

Sur les conditions d'utilisation des ressources en numéros mobiles et la fourniture de services minimaux

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

L'Af2m estime une bonne chose que l'ARCEP apporte des clarifications sur l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles. Nous saluons le fait que la notion d'interpersonnelle soit clarifiée et soutenons cette restriction. Cela renforcera la confiance et la protection du consommateur. En effet, cette mesure permettra de lutter plus efficacement contre les cas de fraude, les campagnes à des fins publicitaires et les routes grises.

Par ailleurs, on observe le développement de solutions techniques permettant de contourner la notion d'accès mobile pour des échanges avec des agents conversationnels logiciels (chatbots), ou pour envoyer en masse des sms et des appels. Nous souhaiterions que la décision précise l'interdiction pour les chatbots d'utiliser des numéros mobiles, afin de restreindre les communications via numéros mobiles utilisés "à titre principal" et à "à titre secondaire" à des échanges interpersonnels impliquant des personnes physiques.

A ce titre, le paragraphe 2.3.2 e) de l'Annexe 1 du projet de décision^[1] prévoit des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic ainsi rédigé :

« [...] pour lesquels, au regard des caractéristiques du flux de messages, le nombre de messages émis est équivalent (à 20 % près) ou inférieur au nombre de messages reçus, sur une période de 30 jours ;

- pour lesquels, au regard des caractéristiques du flux d'appels, le nombre d'appels émis est inférieur ou égal à 20 % du nombre d'appels reçus, sur une période de 30 jours ».

Dans un objectif de restreindre l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres à des fins uniquement interpersonnelles, l'Af2m **souhaite que l'Autorité interdise d'avoir recours à des numéros mobiles à 10 chiffres pour les deux dérogations ci-dessus visant notamment les usages suivants chatbots, voicebots.**

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 ?

Nous sommes d'accord avec la définition de services minimaux qui doivent être offerts dans le cadre d'un service accessible à travers un numéro mobile.

Sur les 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 ?

L'Af2m est favorable à ce que les opérateurs qui demandent à l'ARCEP de leur attribuer des numéros mobiles pour une utilisation en tant que numéro secondaire apportent la description de l'infrastructure technique utilisée par l'opérateur pour fournir son service et respecter ses obligations, ou le contrat signé avec un autre opérateur lui permettant de commercialiser un service respectant ses obligations.

L'ARCEP connaîtra ainsi le caractère principal ou secondaire de l'utilisation prévue pour les numéros mobiles qu'elle attribue. Les membres de l'Af2m souhaitent que l'ARCEP partage, sur demande, cette information qui est susceptible d'impacter les autres opérateurs, notamment concernant les conditions d'interconnexion qu'ils pourront proposer.

En outre, les membres de l'Af2m souhaitent que la décision encadre spécifiquement l'utilisation des numéros mobiles secondaires afin de limiter leur utilisation à des usages strictement interpersonnels.

En effet, la facilité de souscription à des numéros mobiles secondaires est susceptible d'entraîner leur utilisation pour des services variés, notamment pour des usages qui sortent du cadre interpersonnel, par exemple pour des usages nécessitant de partager des numéros mobiles entre plusieurs personnes (ex : conseillers clients), ou des usages nécessitant la sous-affectation de numéros par des entreprises affectataires pendant de très courtes durées.

Cf réponse à la question 1.

Sur la 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 ?

L'Af2m se réjouit de la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique.

La création de cette catégorie des numéros polyvalents a selon nous, notamment vocation de :

- Échanger des appels et des messages, envoi et réception, entre une plateforme technique et des personnes, via un même numéro et avec une abondance de numéros disponibles afin de favoriser le développement de cas d'usage, comme par exemple les échanges entre un magasin ou une agence et ses clients
- Faire migrer des cas d'usages qui se sont développés sur des numéros mobiles à 10 chiffres

Néanmoins, nous souhaiterions alerter l'autorité régulatrice sur le fait que nos membres ne partagent pas la même compréhension des définitions des termes "plateforme technique" et "conditions d'utilisation A2P" telles qu'elles sont rédigées dans la consultation publique.

Ainsi, nous proposons d'amender la définition de "plateforme technique" et "condition d'utilisation A2P" et de préciser la notion d'"utilisateur de plateforme technique" :

Plateforme technique : « *infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un utilisateur des appels ou messages dans le cadre d'une prestation de service accessible via des numéros polyvalents fixés à XXX de l'annexe 1 de la décision XXX de l'Arcep.*

Conditions d'utilisation : Les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique sont attribués à un opérateur de communication électronique, de tels numéros peuvent être affectés à un utilisateur final pour une durée fixée au paragraphe XX.

[Sur la 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 ?

Depuis le 1er août 2021, les tarifs des Services de Renseignements Téléphoniques sont strictement alignés sur l'ensemble des services SVA, n'offrant ainsi aucun avantage sur les autres services.

A ce titre, la limitation des services fournis par ces numéros, contrepartie d'une liberté tarifaire, n'est plus justifiée. Ces restrictions sont de plus totalement injustifiées dans le cas d'un numéro d'appel non surtaxé, quel qu'il soit.

S'il est toujours judicieux de permettre à un consommateur d'identifier les numéros d'appels fournissant les coordonnées téléphoniques dont il est garanti que la source provienne des opérateurs, la distorsion des services disponibles avec les services en ligne ne répondant à aucune contrainte réglementaire et permettant tout l'éventail des services conduira inévitablement à une fin anticipée des services de renseignement téléphoniques, pourtant toujours pertinents dans de nombreuses situations.

A ce titre l'Af2m propose de réintégrer dans la liste des services autorisés les services de prise de rendez-vous ou de réservation avec le professionnel objet de la recherche.

[Sur les 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 ?

Les Opérateurs de Services de Renseignements Téléphoniques historiques ne procédaient généralement pas à la mise en relation vers les numéros d'urgences, pour diverses raisons techniques et pratiques :

- Le passage au travers de la plateforme du service ne garantit pas la continuité de géolocalisation de l'appelant, risquant ainsi d'engendrer une perte de chance à l'appelant dans une situation critique ;
- La communication au travers de la plateforme de service est de durée limitée, selon les options retenues par l'Opérateur et les éventuels plafonds de facturation atteints ;
- Un Opérateur de SRT ayant opté pour un tarif à la durée aurait facturé l'appelant pour un service qui peut être critique (depuis la suppression des facturations par ITX, il n'y a plus de possibilité d'interrompre la facturation en cours de communication).

La démarche des Opérateurs de SRT consiste donc à fournir dans le plus bref délai le numéro recherché, le faire parvenir par SMS si le numéro appelant est un mobile et raccrocher.

Nous sommes donc en phase avec l'ARCEP dans sa volonté d'éviter toute difficulté dans la mise en relation vers les services d'urgence

Cette restriction de mise en relation devrait également s'appliquer à tout numéro autre qu'un 118 qui pour une raison ou une autre pourrait être amené à procéder de la même manière.

Sur la réduction de la granularité des tranches

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

Les opérateurs comprennent l'intérêt de la proposition de réduire la granularité des tranches attribuées par l'Autorité tranche de 1000 numéros. Toutefois, certains opérateurs pourraient avoir besoin d'un délai pour appliquer cette mesure. Certains OBL ont notamment alerté sur d'éventuelles problématiques de routage.

Sur la 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 ?

Les membres de l'Af2m sont favorables à la définition d'une durée minimale d'affectation, qui s'appliquera en particulier à l'affectation des numéros mobiles.

Toutefois, si l'ARCEP envisage dans son projet de renforcer l'encadrement des conditions d'utilisation des numéros mobiles , notamment en précisant la définition d'un service de communication interpersonnel fondé sur la numérotation pour les numéros mobiles, ainsi qu'en définissant une durée minimale d'affectation, les membres de l'Af2m considèrent que l'ARCEP n'a pas suffisamment

pris en compte la possibilité, pour une entreprise affectataire de numéros mobiles secondaires, de les sous-affecter à des utilisateurs différents pendant des durées inférieures à cette durée minimale .

Toutefois, si l'ARCEP envisage dans son projet de renforcer l'encadrement des conditions d'utilisation des numéros mobiles , notamment en précisant la définition d'un service de communication interpersonnel fondé sur la numérotation pour les numéros mobiles, ainsi qu'en définissant une durée minimale d'affectation, les membres de l'Af2m considèrent que l'ARCEP n'a pas suffisamment pris en compte la possibilité, pour une entreprise affectataire de numéros mobiles secondaires, de les sous-affecter à des utilisateurs différents pendant des durées inférieures à cette durée minimale.

Sur la 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 ?

L'Af2m est favorable à l'obligation de fournir un contact de charge des données pour les services de renseignements d'autant plus que la majeure partie des relations entre les annuairistes et les opérateurs de boucles locales est établie de longue date, généralement par l'intermédiaires des équipes réglementaires, mais il peut apparaître des changements d'interlocuteurs chez certains acteurs.

La proposition de l'Arcep facilitera certains échanges perdus en précisant une adresse mail générique des deux côtés de la relation.

Sur l'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

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 ?

L'Af2m s'aligne sur les réponses apportées par la FFT dans sa réponse à la présente consultation publique.

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

L'Af2m s'aligne sur les réponses apportées par la FFT dans sa réponse à la présente consultation publique.

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 ?

L'Af2m s'aligne sur les réponses apportées par la FFT dans sa réponse à la présente consultation publique.

[Sur les 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 ?

L'Af2m est en phase avec les précisions apportées aux conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts.

Par ailleurs, les opérateurs souhaitent que les numéros spéciaux à tarification gratuite puissent être émis en tant qu'identifiant depuis l'international (UE et hors UE) comme permis par le code des postes et communications électroniques (article L 44 V), sans préjuger de la mise en œuvre du mécanisme d'authentification qui devra prendre effet en juillet 2023.