

Réponse de **Worldline** à la

CONSULTATION PUBLIQUE

sur

**l'Établissement du plan national
de numérotation et de ses
règles de gestion**

Author:	Yannick Ducoulombier
Version:	
Document date:	18 February 2022
Classification:	Public
Doc. No:	

Table of contents

Public

1	Contexte	5
1.1	Périmètre d'activité Telecom de Worldline	5
2	Réponses de Worldline	6
2.1	Question 1. Que pensez-vous de la restriction de l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles ?	6
2.2	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 ?	7
2.3	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 ?	7
2.4	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 ?	7
2.5	Question 5. Que pensez-vous de la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique ?	7
2.6	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 ?	8
2.7	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 ?	8
2.8	Question 8. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue ?	8
2.9	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 ?	9
2.10	Question 10. Que pensez-vous des évolutions proposées aux conditions d'utilisation des numéros courts de services de renseignements téléphoniques ?	9
2.11	Question 11. Que pensez-vous de l'interdiction de mise en relation vers des services d'urgence pour les services de renseignements téléphoniques ?	9
2.12	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 ?	9
2.13	Question 13. Que pensez-vous des évolutions envisagées par l'Autorité relatives aux conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateurs mobiles ?	10

2.14	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 ?	10
2.15	Question 15. Que pensez-vous de la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité ?	10
2.16	Question 16. Que pensez-vous de la diminution de la période maximale de gel autorisée ?	11
2.17	Question 17. Que pensez-vous de la définition d'une durée minimale d'affectation d'un numéro ?	11
2.18	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 ?	11
2.19	Question 19. Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en métropole ?	11
2.20	Question 20. Que pensez-vous de l'utilisation des préfixes de routage existants pour les numéros de longueur étendue ?	11
2.21	Question 21. Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage fixes et mobiles en outremer ?	11
2.22	Question 22. Que pensez-vous de la création de codes MSRN en outremer ?	12
2.23	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 ?	12
2.24	Question 24. Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données ?	12
2.25	Question 25. Que pensez-vous des modifications proposées des règles d'attribution ?	12
2.26	Question 26. Que pensez-vous des modifications des conditions de transfert des ressources ?	12
2.27	Question 27. Que pensez-vous des modifications des conditions de restitution de ressources auprès de l'Autorité ?	12
2.28	Question 28. Que pensez-vous de l'obligation de fournir un contact en charge des données pour les services de renseignements ?	13
2.29	Question 29. Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions d'éligibilité ?	13
2.30	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 ?	13
2.31	Question 31. Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés ?	14
2.32	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 ?	14

- 2.33 **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 ? 14
- 2.34 **Question 34.** Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts ? 15

1 Contexte

1.1 Périmètre d'activité Telecom de Worldline

Worldline est un opérateur métropolitain qui gère essentiellement des numéros associés à des services hébergés dans ses Datacenters. Il s'agit notamment de services vocaux (Serveurs Vocaux Interactif, distribution d'appels et mise en relation), de services M2M et de services d'envoi et réception de messages textes (SMS). Nous opérons ces services via nos plateformes CPaaS (Communication Platform as a Service) et CCaaS (Contact Center as a Service) telles que définies dans la réponse de l'A2C à la présente consultation.

Certaines questions ne concernent pas directement l'activité de Worldline et les modifications proposées par l'autorité n'auront pas d'incidence sur notre activité. Pour ces questions, nous indiquerons qu'elles ne s'appliquent pas aux services proposés par Worldline avec la mention « N/A ».

2 Réponses de Worldline

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

Worldline pense utile de clarifier les cas d'usage pour lesquels l'utilisation d'un numéro mobile est possible. En effet, nous partageons le constat de l'autorité sur l'augmentation de la confiance de la part des destinataires de messages et d'appels présentant ce type de numéro. Cette amélioration nous semble liée aux actions des associations sectorielles, des opérateurs et des agrégateurs pour lutter contre la fraude et les pratiques anti-déontologiques.

Cependant nous constatons que certains services de livraison de contenu légitimes utilisent des numéros de mobiles pour envoyer les messages issus d'une plateforme technique (confirmation de rendez-vous, notifications d'événements, ...).

Worldline soutient la proposition rappelée ci-dessous et faite dans la réponse de l'A2C à cette question de la présente consultation :

A titre principal, l'A2C soutient la proposition de réserver les numéros mobiles en 06 et 07 à un usage interpersonnel. Toutefois, l'A2C rappelle que les communications entre une entreprise ("éditeur" ou "utilisateur final") recourant au service d'une plateforme technique tierce pour router les messages et/ou les appels et un individu peut aussi relever du champ de la communication interpersonnelle et que l'usage de ces numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 ne saurait exclure la communication interpersonnelle. De nombreux cas d'usage montrent déjà que les plateformes techniques, dans le domaine du service client par exemple, favorisent la communication interpersonnelle. C'est le cas par exemple des plateformes techniques qui mettent en relation un agent des assurances ou un employé d'une agence bancaire avec son client. Nous pensons que de tels cas d'usage sont utiles au public et au développement de l'économie et de la productivité des entreprises en favorisant une communication dans les deux sens par appel et messagerie grâce à la convergence des canaux de communication voix et sms que permet le recours aux numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 et la possibilité de transformer instantanément un message d'information ou une requête d'information en une communication bidirectionnelle à l'instar des communications sur les réseaux sociaux. Nous pensons que l'affectation des numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 à ces plateformes permettra de développer de tels cas d'usage qui relèvent in fine de la communication interpersonnelle, mais qui se feront alors dans un cadre réglementaire assaini.

L'A2C est donc favorable à la clarification du plan de numérotation aux yeux des consommateurs, réservant ainsi les numéros mobiles (numérotation à 10 chiffres en 06 et 07) à des communications entre deux personnes physiques : en d'autres termes, réservant les numéros mobiles à des usages autres que ceux concourant directement à la réalisation d'une activité commerciale entrant dans l'objet social d'une entreprise ou à la réalisation d'une mission de service public d'une administration et/ ou d'un établissement public, affectataire de numéro ("éditeur" ou "utilisateur final") avec lequel l'attributaire de numéro ("opérateur de communications électroniques" ou plateforme technique) a conclu un contrat de fourniture de services de communications électroniques, incluant l'affectation de ressources en numérotation. De tels usages, qui peuvent être également considérés comme un service de communication interpersonnelle, relèveraient de l'utilisation de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique (numérotation à 10 chiffres en 09). Nous présenterons nos propositions dans le cadre de la réponse à la question 5.

2.2 **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 ?

Pas de remarque sur les services minimaux à fournir pour un accès via un numéro mobile.

2.3 **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 ?

N/A

2.4 **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 ?

N/A

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

Dans la mesure où les numéros de mobiles ne sont pas affectables à une plateforme technique, Worldline est favorable à la création d'une catégorie de numéros polyvalents pouvant être affectés à des utilisateurs pour des échanges via une plateforme technique.

Cette nouvelle catégorie de numéros permettra le développements des usages suivants transitant par une plateforme techniques telle que définie par l'A2C dans sa réponse à la présente consultation :

- Des services A2P : par exemple confirmation de rendez-vous, notification de l'heure d'une livraison, ...
- Des services P2A : par exemple contact de sa banque par un utilisateur pour des informations relative à un produit, un mouvement sur son compte.
- Des services P2A2P : par exemple mise en relation avec son conseiller bancaire dans une approche multicanale

Worldline souhaite préciser que les communications qui transitent par ces plateformes techniques sont bien interpersonnelles car elles acheminent les conversations et les messages entre un utilisateur du service et un collaborateur qui représente l'éditeur de service. La plateforme technique intervient en tant qu'intermédiaire dans la relation entre l'entreprise utilisatrice (« éditeur » ou « utilisateur final ») et ses utilisateurs, professionnel ou consommateur, le seul rôle de la plateforme technique consiste à acheminer des messages textes et vocaux.

Cette utilisation des numéros pour des conversations interpersonnelles via une plateforme (P2A2P) doit bien être prise en compte pour cette nouvelle catégorie de numéros polyvalents.

Comme précisé dans notre réponse à la question 1, la création de ces numéros polyvalents devra s'accompagner d'une clarification des usages possibles sur les numéros de mobiles et sur les numéros fixes. Il

nous semble important que l'autorité fournisse une liste, non exhaustive, des cas d'usage actuels pour lesquels il faut migrer vers les numéros polyvalents car l'usage des numéros mobiles n'est plus autorisée.

D'autre part, il sera nécessaire d'éduquer les consommateurs afin qu'ils associent la catégorie des numéros polyvalents à des appels et/ou messages d'entreprise à caractère innovant. La communication de ce changement va requérir une certaine pédagogie afin que l'esprit des consommateurs associent les numéros en 09 à la communication d'entreprise innovante, non surtaxé. A ce titre, les Pouvoirs Publics devront engager une campagne de communication institutionnelle à l'endroit des consommateurs.

2.6 **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 ?**

Worldline n'est pas opposé à la réservation des numéros mobiles à 10 chiffres pour des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation ; et donc à l'interdiction d'affecter des nouveaux numéros de mobiles à 10 chiffres pour la fourniture exclusive d'un service d'accès à internet depuis un abonnement mobile (M2M ou clé 4G).

En revanche nous sommes opposé à la rétroactivité de cette mesure sur le parc déjà déployé. En effet, la modification des numéros déjà en service imposerait un plan d'action lourd et coûteux sur les plateformes M2M de gestion des lignes voire pourrait nécessiter le remplacement des SIM dans les équipements terrain et dispositifs embarqués concernés.

2.7 **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 ?**

Worldline n'est pas opposé à cette proposition dans la mesure où la rétroactivité sur le parc installé n'est pas demandée.

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

Worldline n'est pas opposé à la création d'une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue pour fournir un service d'accès à internet à partir d'un accès fixe à titre exclusif, des services M2M ou des services innovants.

Cependant nous identifions mal les services qui pourraient être concernés par cette catégorie de numéro qui est intermédiaire entre les numéros de polyvalents mobiles de longueur étendue et les accès data aux réseaux filaires ne s'appuyant pas sur la numérotation.

2.9 **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 ?

Worldline est favorable à la possibilité offerte par l'autorité d'utiliser les numéros polyvalents de longueur étendue ou les numéros de mobiles de longueur étendue en vue de fournir des services innovants.

La réciproque n'est cependant pas souhaitable car les services innovants ne sont pas encore tous définis ; il nous semble donc important de permettre aux services innovants qui en auraient le besoin d'utiliser également les numéros à 10 chiffres ; c'est par exemple le cas si les utilisateurs finals de ces services innovants ont besoin de composer le numéro.

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

N/A

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

N/A

2.12 **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 ?

Worldline est tout à fait favorable à la possibilité d'offrir des services « convergents », constitués à la fois d'un service vocal et d'un service de messagerie, sur l'ensemble des catégories de numéros courts du plan national de numérotation. Ce type de service est en effet sollicité par plusieurs éditeurs dans la continuité des services vocaux qu'ils proposent à leurs utilisateurs finaux afin de pouvoir réaliser des échanges multicanaux (voix et SMS) avec leurs utilisateurs finals.

L'utilisation d'un service SMS en complément d'un service voix est particulièrement pertinent pour les numéros de service client et de services aux usagers.

En effet les entreprises et administrations mettent généralement à disposition de leurs utilisateurs finals un numéro permettant de joindre un service client local ou national. Ces numéros sont actuellement bien connus des utilisateurs pour joindre l'entreprise ou l'administration par le biais d'une communication téléphonique. La possibilité pour le consommateur d'utiliser ce même numéro pour des échanges SMS et voix permettra un dialogue multicanal avec l'entreprise ou l'administration comme c'est le cas pour les conversations entre téléphones mobiles.

L'utilisation du même numéro pour les canaux SMS et voix améliorera la lisibilité pour le consommateur qui ne sait pas toujours quel numéro court composer pour chacun de ces 2 usages. Les services d'interactivité antennée proposés par les chaînes de télévision et les services de dons bénéficieront aussi de cette convergence puisque la communication pourra se faire sur un numéro unique pour chaque service quel que soit le canal utilisé par le consommateur.

Ces services de communication convergents pourront rassurer le consommateur car il sera en mesure de recevoir via le même numéro (et donc sans ambiguïté) la confirmation par SMS des échanges qui aura eu avec le téléconseiller et même de continuer les échanges par SMS au cas où des compléments d'information seraient nécessaires après la fin de conversation téléphonique.

Enfin, de manière générale, un numéro court joignable tant par la voix que par SMS offrira une meilleure inclusion car cette évolution permettra aux personnes déficientes auditives de trouver le service SMS de la même manière que par le canal vocal, sans communication complexe de la part de l'éditeur autour du service.

Les tarifs des SMS à destination de ces numéros polyvalents pour les utilisateurs finals devront aussi être similaires aux tarifs des messages à destination des numéros mobiles pour éviter le mécontentement des consommateurs.

Pour prévenir les éventuelles dérives, les opérateurs qui acheminent ces messages pourront s'assurer que le titulaire du numéro a bien donné son accord pour que celui-ci soit utilisé en tant qu'identifiant de l'appel ou du message sortant.

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

Worldline n'est pas opposé à cette proposition.

2.14 **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 ?

N/A

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

Au regard de l'objectif de maximisation de l'usage des ressources en numérotation, Worldline est favorable à la proposition de réduction de la granularité d'attribution des tranches de numéros sous réserve que cette mesure ne dégrade pas le routage des appels dans les réseaux des opérateurs de transit et de boucle locale. En complément, il nous apparaît opportun de clarifier les possibilités de restitution des tranches de numéros, en particulier dans le cas où l'opérateur attributaire ne compte plus exploiter les numéros non portés et que les numéros actifs de la tranche sont portés « out » vers d'autres opérateurs exploitants.

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

Worldline partage totalement le point de vu de l'A2C sur cette question, à savoir :

Dans le principe, l'A2C est favorable à la diminution de la période de gel, cependant l'A2C considère que les délais proposés sont trop courts, eu égard aux plaintes qui pourraient émerger suite à une réaffectation de numéros trop rapide. Aussi l'A2C propose que la période de gel reste fixée à 3 mois minimum.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité.

2.18 **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 ?

Worldline est opposée à l'utilisation de RIO pour la portabilité des numéros de service à valeur ajouté.

En effet, les services accessibles via les numéros SVA sont la plupart du temps critiques. Afin d'assurer la meilleure continuité de service pour les éditeurs, les portabilités se font très souvent avec prise de rendez-vous entre l'opérateur cédant et l'opérateur prenant.

Cette réalisation de la portabilité en présence des 2 opérateurs permet d'éviter les erreurs.

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

N/A

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

N/A

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

N/A

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

N/A

2.23 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 ?

N/A

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

Worldline n'est pas opposée à la suppression de cette catégorie de numéros.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité

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

Worldline partage totalement le point de vu de l'A2C sur cette question, à savoir :

L'A2C est favorable aux modifications que souhaite apporter l'ARCEP aux conditions de transfert des ressources, sous réserve de l'introduction d'une dérogation en cas de réorganisation juridique interne de l'attributaire des ressources en numérotation. En effet, en cas de fusion, apport, scission entre sociétés dont le capital social est contrôlé directement ou indirectement au sens de l'article L 233-3 du code de commerce par la même société, la société attributaire ne devrait pas être soumise à l'obligation de rapporter à l'ARCEP la preuve que l'affectataire lui a demandé le transfert des ressources en numérotation.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité pour les numéros géographiques, mobiles et polyvalents.

S'agissant des numéros courts et spéciaux, la confirmation est déjà fournie par le biais de l'annuaire inversé des numéros spéciaux et courts (<http://www.infosva.org>). Nous souhaitons donc qu'ils soient exclus de cette

nouvelle condition de restitution pour éviter de complexifier les démarches en fournissant plusieurs justificatifs d'inactivité des numéros.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité. Nous souhaitons également rendre cette mesure réciproque pour que les opérateurs puissent avoir accès simplement aux personnes chargées de mettre à jour les informations associées à chaque numéro pour tous les éditeurs d'annuaires.

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

Worldline partage totalement le point de vu de l'A2C sur cette question, à savoir :

L'A2C souhaite apporter les deux éclairages suivants quant aux conditions d'éligibilité :

S'agissant des numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 dont les affectataires seront in fine des entreprises ("éditeur" ou "utilisateur final"), la condition de territorialité ne nous semble pas pertinente, dans la mesure où les opérateurs de communications électroniques, attributaires des numéros, peuvent les affecter à des entreprises clientes non immatriculées en France mais dont les utilisateurs et/ou clients sont basés en France. Ainsi, le cas de l'e-commerce pour lequel les clients finaux sont en France mais l'affectataire n'est pas basé en France (exemple www.booking.com)

Par ailleurs, les restrictions applicables aux systèmes automatisés doivent être reconsidérées à la lumière de notre réponse à la question 30.

De plus, L'A2C recommande à L'ARCEP, lorsque l'affectataire est in fine un éditeur de logiciels, notamment de CRM (gestion de la relation client) ou un site en ligne offrant des solutions de type CPaaS à des TPEs, de permettre à cet affectataire de lier son service à l'utilisation d'un numéro polyvalent de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 spécifique et d'en proposer l'usage à un client entreprise dénommé. Cette mesure permettra une meilleure gestion des ressources, un magasin ou un restaurant unique n'aura pas à monopoliser 1000 numéros alors qu'un seul suffit, et permettra de multiplier les usages. L'attributaire des numéros devrait obligatoirement en pareil cas (I) s'assurer que le contrat de service de l'affectataire avec son client entreprise autorise son client entreprise à porter son numéro soit vers un autre affectataire soit vers un autre attributaire et devrait agréer ce portage lorsqu'il serait demandé et (II) s'assurer que l'affectataire ait une relation contractuelle directe avec le client entreprise utilisateur de son service faisant l'objet d'un contrat écrit reprenant les dispositions énoncées au (i).

Enfin, pour la bonne compréhension des textes, l'A2C préconise une réécriture complète des conditions d'éligibilité en tenant compte des observations ci-dessus dans le nouveau plan de numérotation sans référence à la décision n°2018-0881.

2.30 **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 ?**

Worldline partage totalement le point de vu de l'A2C sur cette question, à savoir :

Référence est faite à la décision de l'ARCEP n° 2018-0881 qui définit le système automatisé comme étant "des systèmes émettant des appels ou des SMS/MMS de manière automatique vers plusieurs destinataires conformément aux instructions établies pour ce système".

L'A2C n'est pas opposée au rétablissement des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages dès lors que soit prévue une dérogation pour les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme lorsque le consentement explicite de l'utilisateur a été préalablement recueilli. L'interdiction des systèmes automatisés ne doit en effet viser que les systèmes d'émission d'appels ou de messages préjudiciables aux consommateurs tels que les systèmes d'appel vocal prédictif automatique de type « robotcall ».

Il semble à l'A2C parfaitement légitime que les entreprises opérant des systèmes automatisés puissent dorénavant fonctionner sur la base de numéros polyvalents qui permettront à chaque magasin / agence d'envoyer des messages de marketing ou des notifications auprès de leurs clients et d'en collecter les réponses, pour autant que ces messages soient à destination d'une base de numéros collectés avec un consentement; un « opt-in » explicitement collecté au préalable étant requis en cas de message marketing, cet « opt-in » étant considéré comme implicitement collecté en cas de message de notification. Dans ce cadre, il n'y a pas lieu d'appliquer un quelconque ratio d'équivalence entre les appels entrants et les appels sortants ou de nombre de destinataires minimal.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité

2.32 **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 ?**

Dans le cadre d'un service client accessible via un numéros SVA Banalisé ou gratuit, un numéro polyvalent ou un numéro géographique, les appels sortants doivent pouvoir présenter ce numéro de service sans être contraints de présenter un numéro authentifié.

Actuellement les appels entrants sur ces services clients sont majoritaire par rapport aux appels sortants. Les exceptions définies par l'autorité permettent donc pour le moment à ces services de continuer à s'identifier auprès des utilisateurs appelés.

Dans un contexte d'évolution vers les interactions multicanales, les contacts entrants peuvent être faits par d'autres canaux (Mail, Chat, SMS, Réseaux sociaux) ; ce qui peut mener à un déséquilibre de la proportion appels sortants / appels entrants si l'éditeur favorise le traitement des demande par un appels téléphonique. Worldline souhaite donc que tous les canaux de contacts à destination de l'éditeur soit pris en compte pour évaluer les proportions d'appels et de messages entrant dans les exceptions définies par l'autorité.

2.33 **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 ?**

Worldline partage totalement le point de vu de l'A2C sur cette question, à savoir :

L'A2C est favorable à cette proposition qui est dans l'intérêt du consommateur. L'A2C souhaite toutefois ajouter une suggestion : nous demandons aux opérateurs de téléphonie mobile la création d'une API standardisée d'accès aux messageries vocales, afin de faciliter et d'harmoniser la dépose vocale et de réduire les abus.

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

Worldline est favorable à la proposition exprimée par l'Autorité