



Legos

# Consultation ARCEP numérotation 2022

Réponses Legos

22/02/2022

**Tél : +33 1 75 85 00 00 - email : [info@legos.fr](mailto:info@legos.fr)**

SAS au capital de 300.000 € - Siret 440 799 989 00015 - APE 6110Z

Siège Social : 40, rue d'Oradour sur Glane – 75015 Paris

## Synthèse

Legos se réjouit que le régulateur veille à pérenniser les services innovants qui sont entrés en quelques années dans le quotidien de tous les Français (livraison, prise de rendez-vous, école à distance, assistant personnel...) surtout en cette période pandémique.

Depuis son origine, Legos est un opérateur agile qui a contribué à rendre possible les usages innovants qui se sont révélés essentiels en période de pandémie.

Dès les années 2000, Legos a fait partie des premiers opérateurs à miser sur le protocole SIP pour fournir la téléphonie VOIP à ses clients.

Dès la fin de années 2000, nous avons permis l'usage de numéros secondaires fixes géographiques et non géographiques dans le cadre de petites annonces. Ce service innovant permet de protéger les vendeurs en dédiant un numéro pour l'annonce dans sa durée, ainsi le créateur de l'annonce n'est plus sollicité au terme de l'annonce.

Nous avons ensuite ajouté la mobilité à notre offre en signant un accord de full MVNO. Elle a été introduite techniquement en étendant les fonctionnalités du cœur de réseau IP initial plutôt qu'en construisant un cœur de réseau IP spécifique pour la mobilité.

Notre innovation dans l'intégration de la mobilité dans notre cœur de réseau IP a permis de proposer des services de convergence fixe-mobile en s'appuyant sur la gestion unifiée des services fixes et mobiles dans le même cœur de réseau : la maîtrise de la fonction HLR par Legos permet de tester le HLR lors de chaque établissement d'appel avant de router l'appel vers l'équipement terminal utilisé à un moment donné par l'utilisateur final.

Nous avons pu grâce à notre cœur de réseau unique, ajouter la possibilité d'utiliser des numéros secondaires mobiles dans le cadre des petites annonces. Pour un projet porté par la FFTelecom, dans le cadre des engagements sur le handicap et l'accessibilité des opérateurs français, Legos a permis l'usage de numéros secondaires via l'application pour les utilisateurs de RogerVoice pour les forfaits offerts par les opérateurs.

Ces dernières années ont vu l'émergence de besoins conversationnels omnicanaux (messaging, téléphonie et Internet) pour améliorer l'expérience client de nombreuses applications. L'absence de solution standard a provoqué le besoin d'innover dans les réseaux télécoms pour répondre à cette demande.

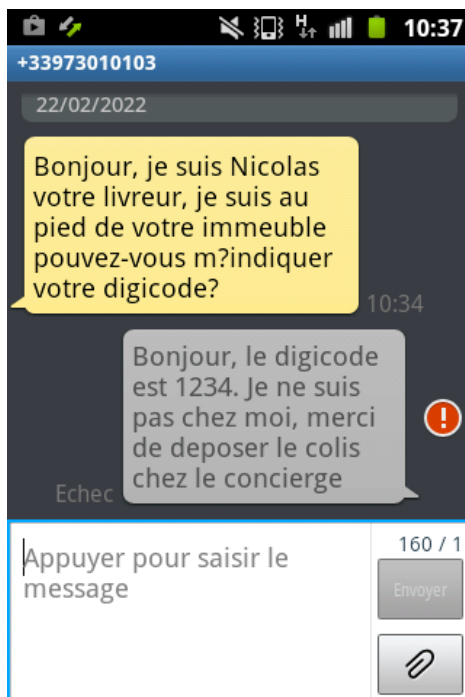
Legos a adapté son cœur de réseau pour permettre la convergence fixe-mobile pour les services voix et SMS

L'avance prise par Legos couplée à l'absence d'alternative pour répondre au besoin conversationnel des services innovants a amené un développement commercial significatif à l'échelle de Legos même s'il s'agit d'une niche de marché extrêmement réduite. Même si les services innovants rendent des services très précieux au quotidien à des millions d'utilisateurs, il s'agit cependant d'une niche de marché qui ne provoque pas de plaintes des utilisateurs vu le caractère bénéfique des services.

Dans le cadre de la fourniture de services innovant sur les numéros mobiles, Legos vérifie que les principaux éditeurs ont consulté le régulateur préalablement au lancement de leurs services innovants à l'aide de numéros mobiles.

Le développement des services innovants sur la base de numéros mobiles s'explique notamment par l'absence de mise en œuvre opérationnelle de la décision de 2018 pour les SMS sur numéros polyvalents : à ce jour il n'existe pas d'alternative à l'utilisation de numéros mobiles pour rendre possible les usages innovants par des échanges interactifs multi-canaux incluant des SMS en mode texte).

*Exemple de test d'envoi/réponse d'un 09 Legos vers un mobile non Legos : envoi correct car routé par Legos et réponse en échec car non routé par l'opérateur mobile*



Par ailleurs, Legos collecte les sms géolocalisés depuis les smartphones en cas d'appel d'urgence sur ses numéros mobiles longs pour le compte du fournisseur du ministère de l'intérieur dans le cadre du projet AML.

Legos se réjouit que le régulateur qui encourage les innovations définisse un cadre clair pour les usages innovants. Legos serait prêt à accompagner les acteurs des services innovants conversationnels que nous avons contribué à faire émerger en France, à utiliser les ressources en numérotations qui seront désignées par le régulateur pour ces usages.

Afin de rendre possible cette transition, il y aurait besoin que chaque opérateur communique sur ses conditions techniques et tarifaires à venir afin de donner de la visibilité à l'écosystème des services innovants. Legos propose la création d'un groupe de travail sous l'égide de la FFTelecom pour préparer la mise en œuvre de la migration voulue par le régulateur.

Legos a identifié 2 impacts majeurs du projet de décision de l'ARCEP, sur les usages innovants :

1. Une migration depuis les numéros mobiles vers les numéros polyvalents

La migration des numéros mobiles qui sont aujourd'hui utilisés massivement (surtout depuis la pandémie), nécessiterait 3 étapes.

- Tout d'abord, les opérateurs doivent mettre en œuvre la décision numérotation 2018-0881 et permettre techniquement les services de SMS/MMS sur les numéros polyvalents.
- Ensuite, il serait nécessaire que les deux systèmes cohabitent pendant une période de transition durant laquelle l'ARCEP informerait largement les utilisateurs. Les professionnels procéderaient aux migrations de leur services innovants en parallèle de cette large campagne d'information.
- Pour clôturer cette migration, les opérateurs fermeraient l'usage des numéros mobiles pour les plateformes techniques

## 2. Une migration du service d'interconnexion SMS/MMS vers le service de multimédia mobile

La seconde migration concerne la migration du service d'interconnexion SMS/MMS vers le service de multimédia mobile. Ce système permet aux opérateurs de surtaxer des communications et rémunérer des éditeurs de contenus. Il s'applique à la téléphonie fixe via les numéros SVA et aux messages textes via les numéros courts utilisés notamment dans les jeux télévisés. Les acteurs de la diffusion étant en retard pour proposer des solutions techniques innovantes d'échanges interactifs, ils ont lancé un pilote de service de messagerie interactif pour rattraper leur retard.

En fermant le service SMS/MMS aux usages innovants, l'Arcep impose

- aux utilisateurs d'avoir leurs services interactifs du quotidien (rendez-vous médicaux, échange avec un livreur, communication avec les enseignants, etc.) transmis via les mêmes numéros et les mêmes intermédiaires que ceux utilisés pour la publicité. Est-il prévu des garde-fous pour que les consommateurs ne se voient pas imposés une souscription "volontaire" à la réception de publicité pour pouvoir continuer à bénéficier des services du quotidien auxquels ils se sont habitués pendant les années de pandémie ? Les utilisateurs plébiscitant actuellement le niveau de qualité de ces services du quotidien, il serait dommage qu'une migration imposée par la régulation se traduise par une baisse de la satisfaction des utilisateurs.
- aux éditeurs de services innovants de modifier leurs algorithmes pour s'adapter à un service avec une couverture moins fiable et avec un délai de livraison plus aléatoire que le service SMS/MMS. Les services multimédias ayant été conçus historiquement pour des diffusions massives, leur taux de succès pour les envois et le délai d'acheminement de ces envois sont beaucoup plus aléatoires que pour le service SMS/MMS. A nouveau, il serait dommage qu'une migration imposée par la régulation se traduise par une augmentation des rendez-vous non honorés ou encore une augmentation du taux d'échec pour les livraisons de colis par exemple.
- aux acteurs de l'interconnexion de s'adapter pour migrer leurs outils vers les outils du multimédia mobile.

Legos s'interroge sur les mesures que mettra en œuvre le régulateur pour éviter tout comportement anti-concurrentiel lors de la phase de transition, qui aurait déjà commencé si l'on en croit les exigences récentes de certains opérateurs, avec en particulier le partage des conditions techniques et tarifaires des services multimédia mobile à tous les acteurs ainsi que les délais raisonnables de mise en œuvre.

Les conditions économiques associées à l'interconnexion devront empêcher les rabais au volume car chaque opérateur sera considéré en monopole sur son parc d'abonné. Il s'avère que dans le multimédia mobile, les opérateurs sont exactement dans la même situation de monopole sur leur parc d'abonnés que pour l'interconnexion. Est-ce qu'une recommandation similaire va être publiée pour le multimédia mobile – a minima pour les services à tarification banalisée qui sont appelés à bénéficier de l'effort d'innovation réalisé ces dernières années par les acteurs innovants de l'interconnexion ?

Legos continue d'examiner chaque jour de nouvelles demandes pour des usages innovants et constate, comme l'Arcep à propos des systèmes automatisés, que l'introduction d'IA s'intensifie dans les cas d'usages interactifs interpersonnels. De la même manière que le régulateur anticipe une exception pour permettre à l'IA de se développer dans les systèmes automatisés, Legos suggère de prévoir la même disposition pour l'utilisation des ressources mobiles avec les mêmes restrictions sur les services innovants interactifs et donc permettre de maintenir le cadre qui a permis ces dernières années le déploiement de nombreuses innovations bénéfiques aux utilisateurs.

Nous sommes persuadés qu'une période de transition sera nécessaire pour accompagner les utilisateurs dans ce changement majeur pour leur permettre d'assimiler qu'un sms peut arriver d'un numéro polyvalent, qu'il sera possible d'y répondre et leur donner confiance en ces nouveaux services innovants. Actuellement, les utilisateurs sont surpris qu'un livreur ou un chauffeur en bas de chez eux les appelle avec un numéro géographique ou polyvalent. Sachant que les SMS/MMS sur numéros polyvalents n'ont encore jamais été une réalité, en l'absence

d'ouverture effective de ce service SMS/MMS et d'une grande campagne d'information, le taux d'échec et de frustration des utilisateurs exploserait brusquement en cas d'obligation de migration de ces services innovants. Il serait donc aussi nécessaire que l'ARCEP

- d'une part pose comme condition préalable à la migration des services innovants l'ouverture effective du service SMS/MMS sur les numéros polyvalents existants 09 afin que les utilisateurs identifient comme possible l'échange de messages depuis/vers ces numéros,
- d'autre part accompagne les utilisateurs par des campagnes de sensibilisation pour que ces appels et messages innovants n'amplifient pas le taux de non décroché croissant ces dernières années<sup>1</sup> par incompréhension ou manque de confiance sur la provenance de ses communications.

Nous pensons aussi que l'ARCEP devrait mettre en place une régulation opérationnelle des acteurs pour maintenir une concurrence effective et loyale entre les opérateurs sur ces nouveaux usages.

Au-delà du bénéfice pour les utilisateurs et du maintien de la dynamique d'innovation apportée grâce aux opérateurs spécialisés dans l'interconnexion, l'enjeu fondamental de la réussite de cette évolution du plan de numérotation réside dans le maintien du système de l'interconnexion comme référence de fiabilité, de prévisibilité et de couverture totale des utilisateurs.

Depuis quelques mois, ces qualités qui distinguent l'interconnexion face à l'interopérabilité des OTT ont été mises à mal par les comportements de plusieurs opérateurs qui utilisent comme levier leur monopole sur leurs abonnés. Si ces comportements continuent et même se développent à l'occasion des migrations anticipées dans ce projet de décision, c'est l'avenir de l'interconnexion face à l'interopérabilité OTT qui deviendra l'enjeu principal des années à venir.

---

<sup>1</sup> Extrait de la slide 14 de présentation par l'ARCEP du projet d'authentification du 26 janvier 2022

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

Legos s'interroge sur la restriction technique du champ des services interpersonnels. Typiquement si les services conversationnels sont retirés du champ des « services interpersonnels » à partir du moment où une plateforme technique est utilisée, devons-nous considérer que :

- Les flottes mobiles d'entreprise devraient être migrées sur numéro polyvalents à partir du moment où l'offre inclut un PABX et/ou un IPBX et/ou une composante cloud telephony ?
- Les offres convergentes associant un numéro fixe et un numéro mobile devraient-elles être migrées en numéro polyvalent ?
- Les applications embarquées sur Smartphone incluant des envois/réceptions de SMS devraient-elles être retirées des magasins d'application sur le sol français ? (Exemples : Applications d'envoi groupé d'un même message vers plusieurs destinataires par le canal SMS de l'abonné ou celles d'envois et de réception automatique de messages avec planification à l'avance)
- Les fonctionnalités avancées des OS Apple et Android devraient-elles être désactivées sur le sol français ? (Envoi automatique de SMS en cas d'indisponibilité et envoi planifié de SMS selon certains contextes du Smartphone – dont les appels d'urgence, les mises à jour logiciel etc.)

Il semble important de définir précisément la notion d'interpersonnel. Par exemple une ligne mobile d'accueil ou d'astreinte qui est attribuée à un service et non à une personne doit-elle aussi être migrée sur numéro polyvalent ?

- Est-ce que l'Arcep anticipe une obligation d'ouverture de lignes mobiles sur un numéro polyvalent avec le service SMS/MMS correspondant ?

Comme le souligne l'Autorité, ces numéros polyvalents supportent le service SMS. Cependant si les services innovants reposant sur des plateformes techniques sont exclus du champ des communications interpersonnelles, l'Autorité souhaite-t-elle aussi leur interdire l'utilisation des services SMS / MMS au motif qu'ils ne seraient plus considérés comme des communications interpersonnelles ?

Une telle exclusion du champ des communications interpersonnelles des services utilisant des plateformes techniques supposerait une migration planifiée à l'avance, afin de s'assurer que toutes les précautions ont été prises pour protéger les utilisateurs finals.

Dans une situation similaire, le régulateur allemand a demandé à chaque opérateur de classer l'identifiant de chacun de ses services selon que l'usage est dépendant ou indépendant de la numérotation, comme le prévoit la directive 2018/1972 du code des communications électroniques européen.

**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 ?"**

Legos s'interroge sur la portée de la définition :

- Est-ce que les services convergents permettant de prolonger le service mobile sur d'autres accès complémentaires vont devoir migrer sur numéros polyvalents ?
- En particulier est-ce que les services intégrant la Voix sur Wifi en complément de couverture des réseaux mobiles vont devoir migrer sur numéro polyvalent ?

Le projet de décision de l'Arcep implique une transition avec deux grands jalons :

1. Mise en œuvre technique effective des numéros polyvalents.

L'activité de Legos sur SMS conversationnels sur numéros mobile s'est développée ces dernières années pour deux raisons :

- Absence de solutions conversationnelles en multimédia mobile : un pilote est en cours. Legos a demandé à le rejoindre pour s'adapter à la volonté du régulateur et accompagner ses clients innovants dans cette transition
- Absence de mise en œuvre de la décision de 2018 sur les numéros polyvalents comme vu précédemment il est impossible actuellement d'échanger des SMS/MMS avec un numéro en 09.

Il faudrait donc ouvrir le service SMS/MMS comme prévu par la décision numérotation 2018-0881.

De plus Legos se tient à la disposition des autorités et des fédérations professionnelles pour partager son expérience technique et opérationnelle de ces services convergents.

## 2. Mise en œuvre technique effective des numéros polyvalents Accompagnement des consommateurs pendant cette période de transition :

Il est nécessaire que les utilisateurs puissent avoir confiance pour décrocher des appels ou répondre à des SMS provenant des numéros polyvalents. Cette confiance passe par une campagne d'information sur le fonctionnement effectif du service SMS/MMS sur ces numéros.

### **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'utilisation de numéros secondaires permet d'améliorer l'usage interpersonnel pour les consommateurs – au même titre que la voix sur wifi.

### **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 de bon acheminement des communications d'urgence ?"**

A titre de comparaison, dans le cas d'un usage de numéro primaire, l'utilisation de la carte SIM permet de garantir le bon routage des appels d'urgence ainsi que la détection de l'utilisation du Roaming permanent pour vérifier la territorialité.

Dans le cas d'un usage de numéro secondaire, la localisation peut être réalisée en combinant le recueil de l'adresse physique avec celui de l'adresse IP de l'utilisateur final.

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

Legos prend acte de la volonté du régulateur de faire migrer les services innovants conversationnels vers des tranches de numéros spécifiques. Pourtant, les services innovants ne sont pas ciblés par les objectifs de la mise en place de l'authentification des numéros, car ce ne sont pas les numéros qui provoquent les plaintes des utilisateurs contrairement aux appels non sollicités, nombreux, répétitifs, malveillants, agressifs et parfois frauduleux.

Legos souhaite que des leçons soient tirées des tentatives précédentes d'installation de nouveaux usages sur les tranches 09/polyvalents (numéros VoIP, numéros d'accueil)

La réussite d'une telle migration nécessiterait notamment une campagne d'information des utilisateurs ainsi qu'une période de transition technique pendant laquelle les deux systèmes cohabiteraient.

- En l'absence d'information suffisante des consommateurs, la migration entraînerait une période de confusion pendant laquelle les consommateurs seraient désorientés. Ils seraient alors enclins à se méfier et à réduire leurs usages innovants.
- En l'absence d'une période de transition, des ruptures de service vont se produire. A nouveau les consommateurs perdraient alors confiance dans les services innovants qu'ils ont adoptés massivement pendant la pandémie.

Une migration réussie passerait ainsi par la protection de la relation de confiance entre les utilisateurs et les services innovants qu'ils ont adoptés afin de maintenir un écosystème favorable à l'éclosion de nouveaux usages innovants sur le sol français.

La plupart des usages innovants conversationnels amènent à échanger des informations personnelles sensibles comme par exemple le code de la porte d'entrée, sa présence ou son absence du domicile à un moment donnée (« vous pouvez déposer devant la porte »)

Ces usages fonctionnent sur numéro mobile car l'interlocuteur des consommateurs est bien une personne avec une fonction précise dans un lieu précis (typiquement le livreur avec un réseau mobile à disposition, situé devant la porte) et non un anonyme dans un call center à des milliers de km.

Pour que la migration vers les numéros 09 soit une réussite, il y a besoin de réaliser au préalable une campagne d'information nationale pour expliquer aux consommateurs qu'un numéro 09 peut être utilisé en situation de mobilité et que même s'il s'agit d'un numéro 09, c'est un numéro 09 particulier qui ne va pas vers un call center à des milliers de km.

**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 ?**

Legos est favorable à la proposition de l'Arcep

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

Legos pense que la création simultanée de catégorie des numéros en 09 pour des usages dédiés au plateforme technique et de numéros polyvalents à 14 chiffres risquerait de fortement augmenter la confusion pour les utilisateurs et donc d'impacter la confiance dans les services de ces 2 catégories.

Quels sont les besoins et les usages d'une catégorie de numéros polyvalent à longueur étendue ? existe-t-il un risque de raréfaction des numéros polyvalents ?

**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 ?**

Legos est favorable à l'idée de l'Arcep de recourir à de numéros mobiles de longueur étendue dont le rôle est à présent bien identifié par les utilisateurs et dont l'intensité d'utilisation est importante.

**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 ?**

Les numéros courts généralistes joignables par messagerie SMS sont historiquement utilisés pour les services multimédias à l'image des services de votes pour les émissions de télévision.

Si l'Arcep autorisait les numéros courts généralistes et les numéros de renseignement à disposer d'un service de messagerie SMS et donc à des services conversationnels orchestrés individualisé, au même moment que la



migration des services innovants vers les numéros polyvalents, cela augmenterait le risque de confusion pour les utilisateurs.

Une fois que les utilisateurs auront constaté la présence de surtaxe sur leur facture alors qu'ils répondaient simplement à un message personnalisé, cela pourrait provoquer une décision de ne plus répondre à leur livreur de colis par exemple – même quand celui-ci demande le code de la porte !

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

Legos se réjouit de cette proposition. Legos le suggère et s'engage à réaliser les restitutions correspondantes. Ces restitutions représenteraient 9.000 des 10.000 numéros des tranches attribuées depuis décembre 2008, comme précisé lors des demandes de tranches de 1.000 numéros correspondantes.

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

Legos qui pratique une période de 90 jours de gel pour un numéro désactivé accueille favorablement cette proposition de l'Arcep.

**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'utilisation des RIO est positive pour la fluidité du marché, nous pensons donc les préfixes RIO fixe devraient être utilisés pour les portabilités des numéros de services à valeur ajoutée.

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

Legos se réjouit que l'Arcep anticipe le besoin de portabilité des numéros de longueur étendue. Cependant, la décision 2018-0881 sur les numéros polyvalents n'a pas encore été appliquée dans les conventions entre opérateurs.

Afin que la période de migration des services innovants vers les numéros polyvalents ne soit pas trop longue, Legos invite l'Autorité à émettre des recommandations voire un planning contraignant pour la mise en œuvre de l'obligation de portabilité SMS des numéros polyvalents.

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

Legos est favorable aux conditions de restitution des ressources proposée par l'ARCEP

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

Legos a renseigné son contact en charge des données pour les services de renseignement et est donc favorable à rendre obligatoire le fait que tous les opérateurs renseignent ce contact.

**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 ?**

Il nous semble important de différencier les communications automatisées, les communications orchestrées et les communications assistées :

- Une communication automatisée : un système automatisé qui engendre en grand nombre des appels ou des messages vers un grand nombre de destinataires espérant un décroché ou une réponse. Il n'y a pas d'interactivité. (Définition basée sur l'article 32 du CPCE)
- Une communication orchestrée : un système déclenche sur demande ou sur une alerte (emplacement, heure) ou un contexte un appel pour mettre en relation un appelant avec son interlocuteur à un instant donné. Cela crée de l'interactivité.
- Une communication assistée : un système assiste l'établissement d'un appel ou l'envoi d'un message (multi-canal) interpersonnel. Il peut aussi aider aussi à formater un message

Il serait vivement souhaitable d'avoir une entrée en vigueur des dispositions envisagées à compter du 25 juillet 2023 car si l'Arcep maintient cette disposition, les opérateurs ne seraient pas en mesure de mettre en place un mécanisme en temps réel et automatisé en juillet 2022.

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

Les utilisateurs ont une mauvaise image du 09, considéré comme les numéros utilisés par les call centers. Les appels provenant par exemple des livreurs en bas de chez l'utilisateur depuis des numéros géographiques ou non géographique ne sont pas bien perçus par les utilisateurs car ils ne comprennent pas comment un numéro de téléphone fixe peut être utilisé en mobilité.

Compte tenu du taux d'échec des appels depuis des numéros fixes géographiques et non-géographiques<sup>2</sup>, Legos pense qu'il est dommage de dégrader le service pour les utilisateurs en ne se permettant pas d'avoir une catégorie de numéros mobiles authentifiés pour les plateformes techniques limité aux usages orchestrés qui apporte un service aux utilisateurs sans apporter de nuisance. Une disqualification d'un usage/service sur cette catégorie de numéros mobiles authentifiés pourrait par exemple reposer sur les plaintes reçues sur le site « J'alerte l'Arcep ».

**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 ?**

Legos se réjouit de voir que les usages conversationnels et l'assistance à l'établissement des appels et des messages sont considérés comme étant des exceptions aux systèmes automatisés

Il serait pertinent d'ajouter une exception conversationnelle interpersonnelle sur numéros mobiles pendant la période de transition, tant qu'il n'y a pas de fonctionnement effectif des SMS / MMS sur les numéros en 09 et tant que les consommateurs n'auront pas perçu ce changement avec d'une part une campagne de communication et d'autre part une expérience fiable et réussie de services orchestrés sur numéros polyvalents (09)

---

<sup>2</sup> Voir l'étude commandé par l'Arcep présenté aux opérateurs lors la réunion du 26 janvier sur les process d'authentification des appels



**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 ?**

Legos est favorable à la création de numéros à fonctionnalité banalisée dédié pour le suivi de la consommation et la messagerie vocal car elle permettrait une meilleure expérience pour les utilisateurs.