



**Réponse de Odigo à la consultation Publique ARCEP**

**« Établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion »**

**Février 2022**



## Préambule

Odigo remercie l'ARCEP de cette consultation et de la possibilité de pouvoir lui faire part de sa contribution sur l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion.

Odigo s'est attachée à répondre aux questions le plus en lien avec son activité. Ainsi, Odigo n'a pas souhaité s'exprimer sur les questions 4, 6, 7, 10, 11, 13, 14, 19, 20, 21, 22, 23, 24 et 31.

Par ailleurs, Odigo étant membre de la Fédération Française des Télécoms, de l'AF2M (Association Française pour le développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs) et de l'A2C (Association des Acteurs indépendants du CPaaS et du CCaaS), cette contribution vient en appui ou en complément des réponses apportées par ces organisations professionnelles.

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

Odigo est favorable à la restriction de l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles.

Odigo partage le constat de l'ARCEP quant à l'utilisation détournée de numéros mobiles tels que les envois en masse de messages A2P (Application to Person) et une telle restriction est de nature à contribuer à la lutte contre les routes grises.

Odigo partage l'analyse de l'ARCEP qui précise que « les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final ne peuvent être considérées comme un service de communications interpersonnelles ».

Toutefois, il est important de ne pas opposer « communication interpersonnelle » et « communication mettant en œuvre une plateforme ». En effet, de nombreux services de communications interpersonnelles dits « P2A2P : Person to Application to Person » peuvent être rendus entre un utilisateur final et une personne physique ou morale par l'intermédiaire d'une plateforme technique. Il peut s'agir par exemple d'une confirmation de rendez-vous entre un professionnel et son client.

Il est donc à craindre que certains acteurs, sous le motif que les services qu'ils fournissent constituent des services de communications interpersonnelles, utilisent des numéros mobiles alors que des numéros fixes devraient être utilisés.

Il paraît ainsi essentiel que soit explicitement précisé que de tels usages ne sont pas autorisés à travers des numéros mobiles.



**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 ?

Odigo est d'accord avec la définition de services minimaux proposée par l'ARCEP.

**Question 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 ?

Odigo est favorable aux conditions d'éligibilité à l'attribution de numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » telles que précisées par l'ARCEP.

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

Odigo est favorable à la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique.

Odigo partage le constat de l'ARCEP quant aux nouveaux usages qui se sont développés en utilisant des numéros mobiles, faute d'offre alternative.

Les cas d'usage de services d'échange avec ou par l'intermédiaire d'une plateforme sont à la fois nombreux et de nature différente :

- Des services A2P (confirmation de rendez-vous par exemple)
- Des services P2A (contact d'un magasin pour connaître la disponibilité d'un produit par exemple)
- Des services P2P2A (mise en relation d'un téléconseiller avec son client par exemple)

Par ailleurs, l'offre actuelle de push SMS commercialisée par les opérateurs mobiles à travers des numéros courts du plan privé est obsolète. Elle date d'il y a plus de dix ans, n'a quasiment pas évolué depuis et ne répond plus aux besoins du marché, en raison notamment :

- De numéros courts à 5 chiffres qui constituent une ressource limitée en termes de numéros
- D'offres techniques hétérogènes : des débits par numéro différents d'un opérateur mobile à l'autre, une option OADC non disponible chez tous les opérateurs, ...
- De structures tarifaires complexes et de tarifs déraisonnables
- De règles déontologiques propres à chaque opérateur mobile

Ainsi, la plupart des numéros courts sont mutualisés entre plusieurs utilisateurs, ce qui pose un certain nombre de problèmes et, en premier lieu, une non-conformité avec le RGPD (impossibilité de gérer de façon fiable les « stops » et les « contacts »).



Odigo estime qu'il est essentiel que cette catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique puisse également accueillir l'usage « push SMS » qui constitue une grande partie du marché A2P.

Cela permettra de favoriser l'innovation et le développement de nouveaux usages tels que l'évolution de l'A2P vers le conversationnel et le développement de services convergents voix/messages. Il est en effet beaucoup plus efficace et plus pertinent de pouvoir répondre aux différents cas d'usage à partir d'une seule et unique ressource en numération.

Pour cela, un certain nombre de conditions sont nécessaires :

- Disposer de débits suffisants, ceux-ci devant être associés à un accès, indépendamment des numéros
- Bénéficier de l'option OADC chez tous les opérateurs mobiles
- Pouvoir déroger à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés

Si les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique ne pouvaient accueillir tous les usages, et en particulier le push SMS, il serait alors nécessaire que l'offre actuelle commercialisée par les opérateurs mobiles à travers les numéros courts du plan privé puisse être révisée en profondeur. Il faudra notamment disposer de numéros courts étendus afin de pouvoir mettre fin à la mutualisation et développer des services conversationnels.

Compte tenu de l'ampleur du chantier et des divergences larges et historiques entre les opérateurs mobiles et les agrégateurs autour de cette offre, Odigo estime qu'il ne pourra être correctement mené que sous l'égide de l'ARCEP.

Pour que l'ensemble du marché puisse se développer autour de cette catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique, les conditions supplémentaires suivantes sont indispensables :

- Bénéficier d'offres techniques et tarifaires raisonnables de la part des opérateurs mobiles
- Mettre en place un encadrement déontologique adapté tel qu'un référentiel des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique à l'instar de ce qui a été fait pour les numéros SVA

Or, à ce stade, force est de constater que les modalités communiquées par certains opérateurs mobiles ne remplissent absolument pas toutes les conditions mentionnées ci-dessus. A titre d'exemple, le projet d'offre d'interconnexion proposé par l'un d'entre eux est quant à lui constitué de nombreuses conditions techniques et tarifaires déraisonnables qui ne permettent pas d'envisager une contractualisation en l'état.



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

Odigo est favorable à la proposition de l'ARCEP de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue.

**Question 9.** Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep de recourir à des numéros polyvalents de longueur étendue ou de numéros mobiles de longueur étendue en vue de fournir des services innovants ?

Odigo est favorable à 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.

**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 ?

Odigo est favorable à l'autorisation d'un service de messagerie SMS, en complément d'un service voix, sur des numéros courts généralistes dans le cadre de services de relation client.

Il serait en effet pertinent, que les entreprises ou les administrations puissent utiliser le numéro court dont ils sont affectataires afin de développer des services SMS en plus des services vocaux dans le cadre de services de relation client.

Afin de protéger au mieux les consommateurs, il semble nécessaire que la tarification de ces SMS ne soit pas majorée y compris lorsqu'une tarification majorée est appliquée pour les communications vocales.

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

Odigo est favorable à la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'ARCEP.

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

Odigo est favorable à la diminution de la période maximale de gel autorisée mais considère qu'un délai minimum de 90 jours est préférable à 45 jours pour limiter le risque d'appels ou de messages non sollicités car destinés à l'ancien affectataire.



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

Odigo est favorable à la définition d'une durée minimale d'affectation d'un numéro et à la dérogation applicable aux numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec les plateformes techniques.

**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 ?

Odigo n'est pas favorable à l'utilisation systématique du RIO pour les numéros SVA comme elle l'a déjà exprimé dans le cadre de la consultation publique relative aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

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

Odigo est favorable aux modifications proposées des règles d'attribution.

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

Odigo est favorable aux modifications des conditions de transfert des ressources sous réserve qu'elles ne devraient pas s'appliquer en cas de fusions et acquisitions.

En effet, dans le cas de fusion, de rachat ou de transfert d'activité, les numéros courts doivent pouvoir être transférés au sein de la nouvelle entité juridique avec des modalités identiques au transfert des tranches de numéros longs.

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

Odigo soutient les modifications des conditions de restitution de ressources proposées par l'ARCEP.

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

Odigo est favorable à l'obligation de fournir un contact en charge des données pour les services de renseignements.

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



Odigo n'a pas d'observation sur les précisions apportées aux conditions d'éligibilité.

**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 ?

Odigo partage l'objectif de protection des consommateurs de l'ARCEP mais s'inquiète des conséquences sur certains usages légitimes que pourrait avoir le rétablissement des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages.

Plus particulièrement, il ne faudrait que pas que cette interdiction soit applicable en ce qui concerne les messages qui pourront être envoyés à travers les numéros polyvalents utilisable pour les échanges avec un plateforme qui, pour beaucoup, seront émis à partir de dispositifs automatisés.

Odigo souhaite que, par dérogation, les numéros polyvalents utilisable pour les échanges avec les plateforme puissent être utilisés comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages dès lors que le consentement explicite de l'appelé, dit « Opt-In », aura été préalablement collecté.

**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 ?

Odigo n'a pas d'observation par rapport à la définition des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic et des précisions proposées sous réserve que la dérogation demandée à la réponse à la question 30 puisse s'appliquer.

**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 ?

Odigo est favorable à la création de deux numéros à fonctionnalité banalisée pour le suivi de la consommation et la consultation de messagerie.

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

Odigo est favorable aux précisions apportées aux conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts.