

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

## Consultation publique

Réponse à la consultation publique du 7 décembre 2021

## Synthèse

Tout comme l'Autorité, Bouygues Telecom constate le développement de nouveaux usages requérant des évolutions du plan national de numérotation.

En particulier, Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Autorité de créer une catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique (échanges dits A2P ou *Application to Person*). Cette nouvelle disposition permettra d'encadrer ces usages naissants et d'en assurer le développement sans nuire à la confiance légitime des utilisateurs finals à l'égard des numéros mobiles à 10 chiffres.

Un certain nombre de nouvelles dispositions envisagées par l'Arcep nécessite néanmoins des développements informatiques incompatibles avec les délais affichés dans son projet de décision. Bouygues Telecom recommande à l'Autorité de prévoir un décalage des dates d'entrée en vigueur de certaines dispositions (cf. *infra* réponses aux questions n°12, n°15, n°16, n°19 et n°20).

Bouygues Telecom s'inquiète par ailleurs du projet d'interdiction d'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres par les offres mobiles *data only* que l'Autorité justifie par le souci de préserver la ressource et de prévenir un risque de pénurie de cette catégorie de numéros. Outre le fait qu'il n'existe pas à moyen terme de risque de pénurie sur ces numéros (parc actif de 80 millions de numéros pour un potentiel total de 200 millions de numéros), la mise en œuvre de cette interdiction nécessiterait des développements sur nos systèmes d'information grand-public et entreprise de très grande ampleur qu'il nous serait impossible d'initier avant plusieurs années. [...] En conséquence nous demandons à l'Autorité de bien vouloir accéder à notre demande de suppression de cette disposition.

Enfin, Bouygues Telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité d'une part, sur les difficultés et les imprécisions soulevées par le 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, et d'autre part, sur les conditions spécifiques aux numéros polyvalents authentifiés du paragraphe 2.3.7 c) de l'Annexe 1 du projet de décision.

- Le cadre législatif et réglementaire en vigueur pour les activités de démarchage téléphonique a été progressivement renforcé, jusqu'à être aujourd'hui très restrictif, assurant une protection efficace du consommateur.
- L'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés soulève de nombreuses difficultés tant dans la mise en œuvre opérationnelle que d'un point de vue juridique.
- Bouygues Telecom réitère son opposition à la mise en œuvre de cette interdiction à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022 et demande à l'Autorité un moratoire jusqu'à la mise en œuvre du mécanisme d'authentification des numéros prévue au 25 juillet 2023. Ce mécanisme d'authentification des numéros est en effet le seul à même de lutter efficacement contre les

usurpations de numéros et les appels intempestifs en permettant aux opérateurs d'identifier les fautifs et par voie de conséquence à la DGCCRF de les sanctionner.

- Il est utile de rappeler que les systèmes d'appels automatisés sont des outils de performance économique, absolument nécessaires à la réalisation du plan très ambitieux et souhaité par l'Arcep, de transition rapide du cuivre vers la fibre. Limiter ces outils à l'utilisation des seuls numéros courts ou numéros 0800 les condamnerait irrémédiablement, et ce faisant mettrait en grande difficulté les opérateurs alternatifs qui ne pourraient plus poursuivre la transition du cuivre vers la fibre au même rythme. Il serait contreproductif de casser maintenant la dynamique enclenchée, sans compter les déséquilibres de marché que cela pourrait engendrer au profit de l'opérateur historique qui dispose d'une présence territoriale physique très fine.
- De la même manière nous avons étudié les conditions d'utilisation des numéros polyvalents authentifiés proposées par l'Autorité. Seule une limitation à un mécanisme de vérification a posteriori et non « *en temps réel et de façon automatisée* » apparaît réalisable dans l'attente de la mise en œuvre du mécanisme d'authentification des numéros attendue pour le 25 juillet 2023. A nouveau Bouygues Telecom demande à l'Autorité de bien vouloir repousser à juillet 2023 les obligations envisagées pour les NPA.

## Table des matières

4. ENCOURAGER L'INNOVATION.....	6
4.1 PRECISION SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DES RESSOURCES EN NUMEROS MOBILES.....	6
4.1.1 <i>Utilisation interpersonnelle et fourniture de services minimaux.....</i>	6
4.1.2 <i>Conditions d'utilisation des numéros mobiles « à titre secondaire » .....</i>	7
4.2 CREATION D'UNE CATEGORIE DE NUMEROS POLYVALENTS UTILISABLES POUR LES ECHANGES AVEC UNE PLATEFORME TECHNIQUE.....	8
4.3 PRECISIONS SUR LES NUMEROS DE LONGUEUR ETENDUE.....	10
4.3.1 <i>Utilisation des numéros mobiles de longueur étendue pour la fourniture exclusive d'un service d'accès à internet depuis un accès mobile .....</i>	10
4.3.3 <i>Utilisation pour la « fourniture de services innovants » et création de numéros polyvalents de longueur étendue.....</i>	10
4.4 PRECISIONS SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DES NUMEROS COURTS DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES.....	11
4.4.1 <i>Revue de la liste des services pouvant être offerts par des services de renseignements téléphoniques.....</i>	11
4.4.2 <i>Modalités de la mise en relation réalisée par des services de renseignements téléphoniques.....</i>	11
4.5 UTILISATION DES SERVICES DE MESSAGERIES SUR LES NUMEROS COURTS.....	12
4.6 PRECISIONS SUR LES CODES MCC-MNC.....	12
4.6.1 <i>Conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateur mobile.....</i>	12
4.6.2 <i>Création d'une catégorie de codes MCC-MNC « Maintenance et sécurité des réseaux mobiles ».....</i>	13
5 PREVENIR LES PENURIES ET AMELIORER LA GESTION DE LA RARETE.....	13
5.1 REDUCTION DE LA GRANULARITE DES TRANCHES.....	13
5.2 DIMINUTION DE LA PERIODE MAXIMALE DE GEL.....	14
5.3 DEFINITION D'UNE DUREE MINIMALE D'AFFECTATION DES NUMEROS.....	15
5.5 DEFINITION DE NOUVEAUX PREFIXES DE ROUTAGE .....	15
5.5.1 <i>Allocation de nouveaux préfixes de routage de numéros mobiles en métropole.....</i>	15
5.5.2 <i>Précision sur les préfixes de routage pour les numéros de longueur étendue.....</i>	16
5.8 SUPPRESSION DE LA CATEGORIE DES NUMEROS SPECIAUX DE SERVICES DE DONNEES.....	17
6 SIMPLIFIER, CLARIFIER ET AMELIORER LES PROCESSUS .....	17
6.2 CLARIFICATION DES REGLES D'ATTRIBUTION .....	17
6.3 CLARIFICATION DES CONDITIONS DE TRANSFERT DE RESSOURCES .....	17
6.5 RESTITUTION DE RESSOURCES AUPRES DE L'AUTORITE .....	18
6.6 FOURNITURE D'UN CONTACT EN CHARGE DES DONNEES POUR LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS .....	18
6.7 RESPECT DES CONDITIONS D'ELIGIBILITE .....	18
7 RENFORCER LA PROTECTION CONTRE LES FRAUDES ET LES ABUS.....	19

7.1 ENCADREMENT DES CONDITIONS D'UTILISATION DES RESSOURCES PAR LES SYSTEMES AUTOMATISES D'APPEL ET D'ENVOIS DE MESSAGES ET EVOLUTION DES CATEGORIES DE NUMEROS AUTHENTIFIES .....	19
7.1.1 Définition des conditions d'utilisation des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages avec les numéros territorialisés .....	19
7.1.2 Suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés.....	25
7.1.3 Règles d'exception à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic.....	25
7.2 NUMEROS A FONCTIONNALITE BANALISEE .....	26
7.3 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX SVA .....	27
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.....	27

## 4. Encourager l'innovation

### 4.1 Précision sur les conditions d'utilisation des ressources en numéros mobiles

#### 4.1.1 Utilisation interpersonnelle et fourniture de services minimaux

**Question 1.**

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

**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 ?*

Bouygues Telecom constate, à l'instar des signalements reçus par l'Arcep à travers sa plateforme « J'alerte l'Arcep », l'utilisation de numéros mobiles à 10 chiffres pour l'envoi de SMS PUSH et de SMS dits A2P (Application to Person) à des fins publicitaires, voire frauduleuses. Cette pratique détournée par certains opérateurs ou agrégateurs s'écarte du cadre interpersonnel, altérant ainsi la confiance des utilisateurs finals à l'égard des numéros mobiles à 10 chiffres.

Ainsi, Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Arcep de restreindre l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles. A cet égard, il convient de rappeler que le nouvel article L.32<sup>6</sup> du CPCE inséré en droit français par l'Ordonnance du 26 mai 2021<sup>1</sup>, transposant le code des communications électroniques européen<sup>2</sup> définit désormais la notion de « *service de communications interpersonnelles* ».

Il n'en demeure pas moins qu'*a minima* deux prérequis sont nécessaires pour mettre en œuvre les nouvelles conditions d'utilisation de ressources en numéros mobiles envisagées par l'Autorité :

- i) Amender les conditions spécifiques aux numéros mobiles du paragraphe 2.3.4 c) de l'Annexe 1 du projet de décision<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Ordonnance n° 2021-650 du 26 mai 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et relative aux mesures d'adaptation des pouvoirs de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

<sup>2</sup> Directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

<sup>3</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.17 de l'Annexe 1.

Afin de maintenir la confiance des utilisateurs à l'égard des numéros mobiles à 10 chiffres, Bouygues Telecom estime nécessaire de préciser que les numéros mobiles en tant que « numéro principal » et « numéro secondaire » doivent être affectés à une personne physique.

A cet égard, Bouygues Telecom estime nécessaire d'apporter les modifications suivantes :

« 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 à une personne physique ~~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, dont le souscripteur est une personne physique, joignable sans aucune restriction par tout utilisateur d'un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation dès lors que ces services 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 ».

ii) Prévoir une dérogation aux conditions spécifiques aux numéros mobiles du paragraphe 2.3.4.

Bouygues Telecom estime comme second prérequis indispensable que l'Autorité prévoit une dérogation afin de continuer d'autoriser l'utilisation de numéros mobiles à 10 chiffres en tant que « numéro principal » pour la fourniture de services d'accès à l'internet (cf. *infra* question 6) au regard de la complexité technique et opérationnelle qu'engendrerait une telle modification.

#### 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 ?

**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 ?

Bouygues Telecom est favorable aux précisions apportées par l'Arcep concernant les conditions d'éligibilité à l'attribution de numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » à savoir :

*«la description de l'infrastructure technique qu'ils utilisent pour fournir un tel service et de respecter les conditions d'utilisation de ces ressources en numérotation, ou ;  
le contrat leur permettant explicitement de commercialiser leur service sur le territoire considéré, signé avec un opérateur disposant d'une infrastructure technique à même de fournir un tel service et de respecter les conditions d'utilisation de ces ressources en numérotation ».*

**Au-delà des précisions complétées par l'Arcep, Bouygues Telecom considère essentiel que l'Autorité précise que les numéros mobiles à titre « secondaire » soient utilisés uniquement afin de fournir un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation par des personnes physiques (cf. *supra* question 1).**

De plus, nous comprenons que les numéros mobiles à titre « secondaire » ne pourront pas être utilisés pour les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final. Pour cet usage une nouvelle catégorie de numéros polyvalents dite « d'échanges avec des plateformes techniques », sera ouverte par l'Arcep et lui sera dédiée.

Enfin, Bouygues Telecom estime opportun que la communauté des opérateurs puisse obtenir, sur demande, l'information relative à l'utilisation des numéros mobiles en tant que « numéros à titre principal » et « à titre secondaire ». Cette connaissance de l'information permettra ainsi de s'assurer du respect des nouvelles conditions d'utilisation des numéros mobiles.

## **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 ?*

A l'instar de l'Autorité, Bouygues Telecom observe le développement de nombreux usages nouveaux utilisant des numéros mobiles à 10 chiffres et mettant en relation une plateforme technique avec un utilisateur final. Bouygues Telecom considère que l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres pour ces nouveaux usages n'est ni adaptée, ni fondée.

En effet, comme rappelé *supra* (question 1), les numéros mobiles à 10 chiffres doivent être utilisés à des fins uniquement interpersonnelles dès lors qu'ils sont susceptibles d'être présentés au client final (cela exclut donc de cette contrainte l'utilisation de numéros mobiles à 10 chiffres pour la fourniture exclusive de services mobiles d'accès à l'internet, comme exposé *infra* dans notre réponse à la question 6).

**Or, nous constatons aujourd'hui que les numéros mobiles à 10 chiffres sont :**



- utilisés pour l'envoi massif et automatique de SMS, par exemple, pour l'envoi de code d'authentification ou à des fins publicitaires ;
- affectés pour une courte durée ne permettant pas à l'utilisateur final de rappeler le numéro mobile à l'origine du message ou de répondre par SMS ;
- confusants pour les utilisateurs finals, source de nouvelles fraudes pour les abonnés Bouygues Telecom.

Au regard de l'ensemble des éléments qui précèdent, Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Autorité de créer une catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique afin d'encadrer le développement de ces nouveaux usages tout en permettant le développement de l'investissement, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur. Cette nouvelle catégorie contribuera à maintenir la confiance des utilisateurs à l'égard des numéros mobiles à 10 chiffres.

Bouygues Telecom entend cependant proposer à l'Autorité quelques amendements quant aux conditions d'utilisation et à la définition de plateforme technique proposées par l'Autorité :

**i) la notion de plateforme technique<sup>4</sup>**

« **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'un service de communications électroniques interpersonnelles fondé sur la numérotation d'une prestation de service accessible via des numéros polyvalents fixés à XXX de l'annexe 1 de la décision XXX de l'Arcep. ».

**ii) l'article 2.3.9 c) des conditions spécifiques aux numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique<sup>5</sup>**

« c) Conditions d'utilisation

~~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.~~ **attribués à un opérateur de communication électronique, de tels numéros peuvent être affectés à un utilisateur final pour une durée fixée au paragraphe XX.** ».

---

<sup>4</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.8 de l'Annexe 1.

<sup>5</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.27 de l'Annexe 1.

## 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

**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 ?*



### 4.3.3 Utilisation pour la « fourniture de services innovants » et création de numéros polyvalents de longueur étendue

**Question 8.**

*Que pensez-vous de 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 ?*

Le secteur des communications électroniques est en mutation perpétuelle avec des avancées technologiques rapides dont il convient d'accompagner règlementairement le développement.

**De ce fait, Bouygues Telecom salue l'initiative de l'Arcep de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue afin d'anticiper le développement de ces services innovants.**

## 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 ?*

Bouygues Telecom renvoie l'Autorité à la réponse de l'AF2M.

### 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 ?*

A l'instar de l'Arcep, Bouygues Telecom constate que certains opérateurs de services de renseignement téléphonique mettent en relation l'utilisateur final avec des services d'urgence sans être en capacité de garantir l'information de géolocalisation de l'utilisateur empêchant ainsi la résolution rapide de la situation de détresse.

**Il apparaît dès lors impératif d'interdire strictement aux opérateurs de service de renseignement téléphonique la mise en relation avec des services d'urgence.**

De surcroît, dans le cadre de la mise en relation entre un utilisateur final et un service d'urgence via un service de renseignement téléphonique, Bouygues Telecom attire l'attention de l'Arcep sur le risque avéré, en tant qu'opérateur de boucle locale, de voir sa responsabilité engagée en cas d'appel d'urgence non acheminé.

## 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 ?*

Bouygues Telecom n'est pas opposée à autoriser un service de messagerie SMS en complément d'un service voix sur des numéros courts généralistes. **En revanche, Bouygues Telecom considère comme impératif de restreindre l'utilisation de ces services sur les numéros courts à tarification gratuite et banalisée. A cet égard, Bouygues Telecom s'oppose fermement à l'utilisation des services susvisés sur les numéros courts à tarification majorée et les numéros de services de renseignements téléphonique.**

Outre le fait que cette utilisation serait une source de confusion pour les utilisateurs sur les conditions de facturation des messages, Bouygues Telecom estime que l'autorisation d'utiliser des services de messageries sur les numéros courts à tarification majorée et les numéros de services de renseignements téléphonique aurait pour conséquence un risque important de recrudescence de la fraude.

Enfin, il est à noter que la mise en œuvre de cette disposition nécessitera des impacts sur le cœur de réseau de Bouygues Telecom. De ce fait, le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue à compter de la publication de la décision ne paraît pas raisonnable.

**En conséquence, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 18 mois *a minima* à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

## 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 ?*

Conformément à la gestion efficace des ressources en numérotation prévue à l'article L. 32-1 du CPCE, Bouygues Telecom partage les évolutions envisagées par l'Autorité relatives aux conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateurs mobiles afin de les attribuer exclusivement à des opérateurs qui exploitent un réseau mobile ouvert au public, ou qui s'appuient sur un contrat conclu

directement ou *via* un intermédiaire technique auprès d'un exploitant de réseau mobile pour l'accès et l'utilisation effective dudit réseau, et non pour des services annexes.

#### 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 ?*

Bouygues Telecom ne dispose pas de codes MCC-MNC à des fins de maintenance et de test de sécurité des réseaux mobiles. En revanche, **au regard de l'objectif d'utilisation et de gestion efficaces des fréquences prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, Bouygues Telecom est favorable à la création d'une catégorie de codes MCC-MNC exclusivement réservés à la maintenance et la sécurité des réseaux mobiles.**

### 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 ?*

**Bouygues Telecom accueille favorablement la possibilité que les ressources en numérotation soient désormais attribuées par blocs minimaux de 1 000 numéros à l'exception des ressources attribuées unitairement et des numéros de longueur étendue.**

A titre liminaire, il convient de rappeler que les ressources en numérotation attribuées par l'Arcep sont routées à travers des tables de routage propres à chaque opérateur et dépendantes de la configuration de son cœur de réseau. **Dès lors, il apparaît indispensable de disposer d'une tranche contiguë ou *a minima* de permettre l'extension d'une tranche existante avec une tranche contiguë.**

**Ainsi, Bouygues Telecom est favorable à la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité à la condition de disposer d'une tranche contiguë ou *a minima* de permettre l'extension d'une tranche existante avec une tranche contiguë. Néanmoins, au regard des développements des systèmes d'informations nécessaires, Bouygues Telecom enjoint l'Autorité de prévoir un délai de 18 mois *a minima* à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

## 5.2 Diminution de la période maximale de gel

### **Question 16.**

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

La décision n°2021-XXXX de l'Autorité offre à n'importe quel utilisateur d'une ressource en numérotation, qu'elle soit fixe, mobile ou spéciale, la possibilité de récupérer cette ressource pendant une période maximale **de quarante jours** après la date de résiliation effective du contrat qui le liait à son ancien opérateur ou bien, dans le cadre d'une offre mobile prépayée uniquement, après la date à laquelle l'utilisateur n'avait plus de crédit sur sa carte SIM ou après la date à laquelle la recharge de crédits est arrivée à échéance.

Comme mentionné dans sa réponse à la consultation publique<sup>6</sup>, Bouygues Telecom considère que le mécanisme de gel technique des numéros pendant quarante jours calendaires est essentiel pour laisser la possibilité à un abonné de revenir sur une éventuelle erreur et de porter son numéro chez un autre opérateur après une demande de résiliation sans conservation du numéro.

**A cet égard, Bouygues Telecom était favorable à l'application du délai de quarante jours calendaires à l'ensemble des numéros du plan de numérotation français concernés. Toutefois, s'agissant des numéros dont Bouygues Telecom n'est pas attributaire, Bouygues Telecom avait précisé que la mise en œuvre du délai de quarante jours nécessiterait des développements de ses systèmes d'informations.**

Cependant, dans son projet de décision de modification du PNN, l'Arcep prévoit que « *le délai de réaffectation d'un numéro par un opérateur soit désormais compris entre quarante-cinq et quatre-vingt-dix jours* ». Ainsi, **Bouygues Telecom n'est pas favorable à la proposition susvisée de l'Autorité et lui demande de prévoir un délai compris entre quarante et quatre-vingt-dix jours afin d'harmoniser les modalités de portabilité avec l'établissement du PNN et ses règles de gestion.**

Au regard des développements des systèmes d'informations nécessaires, le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue à compter de la publication de la décision ne paraît pas raisonnable.

**Dès lors, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 18 mois *a minima*<sup>7</sup> à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

---

<sup>6</sup> Réponse de Bouygues Telecom à la consultation publique du 28 juin 2021 de l'Arcep relative aux modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée, p.13.

<sup>7</sup> Idem, Bouygues Telecom avait également fait part à l'Arcep de prévoir un délai de 12 mois minimum à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

## 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 ?*

Bouygues Telecom constate, à l'instar de l'Autorité, l'utilisation massive de numéros « temporaires », affectés à un utilisateur final pour des durées très courtes. Dans un objectif de restreindre l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres à des fins uniquement interpersonnelles (*cf. supra* questions 1 et 5), **Bouygues Telecom est favorable à la proposition de l'Autorité prévoyant que les ressources en numérotation doivent être affectées à un utilisateur final pour une durée minimale. En revanche, Bouygues Telecom considère que le délai de 12 heures prévu par l'Autorité n'est pas approprié. En conséquence, Bouygues Telecom demande à l'Autorité que la durée minimale d'affectation d'un numéro soit de 24 heures.**

## 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 ?*

Bouygues Telecom ne s'oppose pas à la création de nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en métropole commençant par 0526 à 0530 afin de répondre aux nouvelles demandes dans un contexte du développement du marché (apparition de nombreux opérateurs virtuels de réseaux mobiles). **Toutefois, la création de ces nouveaux préfixes nécessitera de lourds impacts sur le cœur de réseau de Bouygues Telecom.** En effet, ces nouveaux préfixes vont directement impacter le routage existant dans le réseau, et ce faisant après analyse de ces numéros, impliqueront la création de nouvelles routes et potentiellement de nouvelles interconnexions avec les opérateurs attributaires de ces préfixes. De plus, afin de tenir compte de ces nouveaux préfixes, la base de portabilité devra être mise à jour puis synchronisée avec le routage existant dans le cœur de réseau de Bouygues Telecom impliquant de ce fait des contraintes opérationnelles supplémentaires.

Au regard des lourds impacts sur le cœur de réseau de Bouygues Telecom, il apparaît que le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue au 1<sup>er</sup> août 2023 ne paraît pas raisonnable.

Compte tenu de ces éléments, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai *a minima* de 36 mois à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

### 5.5.2 Précision sur les préfixes de routage pour les numéros de longueur étendue

**Question 20.**

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

Dans son projet de décision, l'Autorité prévoit que les préfixes de routage des numéros mobiles doivent être utilisés indifféremment pour les numéros mobiles ou les numéros mobiles de longueur étendue<sup>8</sup> à compter du 1<sup>er</sup> août 2023. Afin d'éviter la création de nouvelles règles de routage dans les équipements du cœur de réseau de Bouygues Telecom ainsi que les bases de portabilité, Bouygues Telecom est favorable à cette disposition. Néanmoins, le délai d'entrée en vigueur de ladite obligation prévue au 1<sup>er</sup> août 2023 ne paraît pas raisonnable au regard des développements des systèmes d'informations que cette disposition engendrerait.

**Par conséquent, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de prévoir un délai de 18 mois *a minima* à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

Par ailleurs, l'article 2.5.5 e)<sup>9</sup> prévoit que les préfixes de routage des numéros géographiques et polyvalents existants seront utilisés indifféremment pour les numéros polyvalents authentifiés, polyvalents utilisables pour des échanges avec une plateforme technique et polyvalents de longueur étendue. **Bouygues Telecom est favorable à cette disposition, en revanche, Bouygues Telecom enjoint l'Autorité de prévoir un délai de 18 mois *a minima* à compter de la publication de la décision au Journal officiel de la République française après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.**

---

<sup>8</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.47 de l'Annexe 1.

<sup>9</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.46 de l'Annexe 1.



## 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 ?*

Bouygues Telecom constate du trafic quotidien sur la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données (0836) de l'ordre 2,5K appels/jour, hors samedi et dimanche (250 appels/jour), dont +99% de flux origine Fixe VGA. Ce sont des usages professionnels générés par des clients VGA.

Il ressort de ce qui précède que Bouygues Telecom n'est pas favorable à la fermeture de la tranche 0836 au 1<sup>er</sup> juillet 2023 car celle-ci continue de répondre à un besoin quotidien de ses clients. Bouygues Telecom invite l'Autorité à lier la suppression de la catégorie de numéros spéciaux de services de données en cohérence avec le calendrier de fermeture du réseau de boucle locale cuivre d'Orange.

## 6. Simplifier, clarifier et améliorer les processus

### 6.2 Clarification des règles d'attribution

**Question 25.**

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

Bouygues Telecom est favorable aux clarifications apportées par l'Autorité aux règles d'attribution.

### 6.3 Clarification des conditions de transfert de ressources

**Question 26.**

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

Bouygues Telecom est favorable aux clarifications apportées par l'Autorité aux conditions de transfert de ressources.

## 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 ?*

Bouygues Telecom est favorable aux modifications apportées par l'Arcep aux conditions de restitution de ressources. **Bouygues Telecom rappelle la nécessité d'une harmonisation du document à transmettre à l'Autorité, émanant des instances sectorielles de portabilité en l'espèce le GIE EGP pour les numéros mobiles en métropole et l'APNF pour les numéros fixes et SVA.**

## 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 ?*

Il apparaît pertinent de faciliter les échanges opérationnels entre les éditeurs d'annuaires ou éditeurs de services de renseignements téléphoniques et les opérateurs fixes et mobiles pour récupérer les listes d'abonnés chez les différents opérateurs.

**En conséquence, Bouygues Telecom est favorable à l'obligation de transmettre à l'Autorité une adresse électronique non nominative de contact pour traiter des sujets opérationnels relatifs aux annuaires universels en limitant expressément la conservation de ces données publiées pour la durée d'attribution des ressources concernées.**

## 6.7 Respect des conditions d'éligibilité

### **Question 29.**

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

Bouygues Telecom est favorable aux clarifications apportées par l'Autorité aux conditions d'éligibilité.

## 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 ?*

Bouygues Telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité (i) d'une part, sur les difficultés et les imprécisions soulevées par le 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 et, (ii) d'autre part, sur les conditions spécifiques aux numéros polyvalents authentifiés du paragraphe 2.3.7 c) de l'Annexe 1 du projet de décision<sup>10</sup>.

- i) **L'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés**
  - a) **Le cadre législatif et réglementaire en vigueur pour les activités de démarchage téléphonique a été progressivement renforcé. Il est aujourd'hui très restrictif, assurant une protection efficace du consommateur**

A titre liminaire, il convient de rappeler à l'Autorité que le cadre législatif et réglementaire français relatif au démarchage téléphonique, déjà très étoffé, s'est encore enrichi ces derniers mois avec l'adoption de la loi n° 2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France.

En effet, les articles L. 223-1 et suivants du code de la consommation ainsi que les articles L.221-16 et L.221-17 dudit code ainsi que la mise en œuvre de Bloctel encadre le démarchage téléphonique. Ce dispositif a été renforcé par la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 dite « loi Naegelen » et complété par un décret<sup>11</sup> déterminant les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection

---

<sup>10</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.23 de l'Annexe 1.

<sup>11</sup> Décret relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale.

commerciale par voie téléphonique. Par ailleurs, un code de bonnes pratiques<sup>12</sup> est en cours d'élaboration déterminant les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Enfin, en application des dispositions de l'article L.44 V)<sup>13</sup> du CPCE, Bouygues Telecom opère un filtrage à l'international.

Il est constant, et partagé par l'ensemble des acteurs du secteur que, la mise en œuvre de cette obligation a permis de réduire considérablement les usurpations de numéros et les nuisances pour les consommateurs.

**b) L'identification des systèmes automatisés au regard des « caractéristiques du flux d'appels » apparaît imprécise, rendant ainsi l'interdiction envisagée inopérante**

Dans son projet de modification du PNN, l'Arcep prévoit au paragraphe 2.3,2. e), l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022.

L'Arcep « recommande 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'envois de messages. Lorsqu'il bloque des appels, il est souhaitable que l'opérateur en informe de manière concomitante l'opérateur étant à l'origine des appels bloqués.<sup>14</sup>»

Bouygues Telecom souhaite mettre en évidence la complexité et les risques associés dans la mise en œuvre de la recommandation de l'Autorité.

En effet, en ne définissant pas caractéristiques du flux d'appel visant à identifier les appels émis par des systèmes d'appel automatisés, l'Arcep ne met pas en mesure les opérateurs de respecter l'interdiction envisagée d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés.

---

<sup>12</sup> Code de bonnes pratiques déterminant les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique en cours d'élaboration par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF).

<sup>14</sup> Article L.44 V du CPCE dispose :

« Les opérateurs sont tenus d'empêcher l'émission, par leurs clients utilisateurs finals situés en dehors du territoire national, d'appels et de messages présentant comme identifiant d'appelant des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité ».

<sup>15</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.13 de l'Annexe 1.

En outre, Bouygues Telecom alerte l'Autorité sur le risque du non-acheminement hétérogène des flux d'appels et envois de messages selon les opérateurs pourrait créer un risque concurrentiel visant à discriminer certains trafics.

**A cet égard, Bouygues Telecom recommande à l'Autorité que les caractéristiques du flux d'appels soient définies, partagées entre les opérateurs et pilotées par l'Arcep.**

En tout état de cause, il est à noter que les caractéristiques du flux d'appels ne permettront pas de garantir avec certitude que les d'appels seront effectivement émis par des systèmes d'appels automatisés au sens de l'article L. 32 32° du CPCE.

Une analyse manuelle serait dès lors nécessaire afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un faux positif ayant pour conséquence :

- La mise en place d'une organisation et de moyens spécifiques en cours d'étude chez Bouygues Telecom ; et
- L'impossibilité d'effectuer un contrôle en temps réel.

La mise en œuvre d'une vérification manuelle met en évidence un risque avéré d'interruption ou de suspension d'appels alors même que leurs usages pourraient apparaître *a posteriori* conformes à la réglementation. Cette situation aurait pour conséquence d'engendrer des risques de contentieux à l'encontre de l'opérateur qui mettrait en place un filtrage à tort (ou de manière volontaire).

**Il ressort de ce qui précède que l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés soulèvent de nombreuses difficultés tant dans la mise en œuvre opérationnelle que d'un point de vue juridique.**

Au regard de l'ensemble des éléments exposés ci-avant, Bouygues Telecom réitère son opposition à la mise en œuvre de cette interdiction à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022 et demande à l'Autorité un moratoire jusqu'à la mise en œuvre du mécanisme d'authentification prévu au 25 juillet 2023.

- ii) Les modalités d'attribution et des conditions d'utilisation des numéros polyvalents authentifiés (« NPA »)

**A titre liminaire**, Bouygues Telecom comprend que l'Autorité envisage plusieurs cas dérogatoires à l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés.

Parmi ces différents cas, il convient de s'arrêter sur celui des NPA, qui pourront être utilisés comme identifiant de l'appelant par des systèmes d'appels automatisés, sous réserve de la mise en œuvre d'un mécanisme de « vérification ».

Bouygues Telecom ne peut que s'étonner du mécanisme de vérification à mettre en œuvre pour les NPA qui est purement et simplement une reprise textuelle de l'obligation légale d'authentification prévue par la loi Naegelen<sup>15</sup> et codifié au V de l'article L. 44<sup>16</sup> du CPCE applicable au 25 juillet 2023.

Or, comme le rappelle le rapporteur public M. Guillaume Odinet dans ses conclusions sous l'affaire AFRC et SP2C du 12 février 2021 (req. n°s 434538, 442826), le législateur a « régi exhaustivement l'obligation d'authentification des numéros présentés comme identifiant d'appel ; il a, en particulier, fait le choix que cette obligation ne s'applique pas immédiatement ».

En conséquence, Bouygues Telecom considère qu'en imposant aux opérateurs de mettre en œuvre un mécanisme de vérification – identique à celui qui entrera en vigueur en juillet 2023 – l'Autorité irait au-delà des exigences posées par le législateur.

En outre, nous rappelons que le mécanisme de 2023 permettra de lutter efficacement contre les usurpations de numéros et les appels intempestifs en permettant aux opérateurs d'identifier les fautifs et par voie de conséquence à la DGCCRF de les sanctionner.

Si l'Autorité décidait de maintenir ce mécanisme – dont l'illégalité vient d'être démontrée –, Bouygues Telecom tient à alerter l'Autorité sur ses nombreuses incohérences et complexités.

#### a) Des modalités d'attribution n'offrant aucune visibilité aux acteurs du secteur

Le paragraphe 2.3.7<sup>17</sup> des conditions spécifiques aux numéros polyvalents du projet de décision de modification du PNN de l'Autorité ne définit pas explicitement les modalités d'attribution des NPA.

Cette absence de définition apparaît particulièrement préjudiciable.

---

<sup>15</sup> Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

<sup>16</sup> Le IV de l'article L.44 du CPCE dispose que :

« « IV.- Les opérateurs sont tenus de s'assurer que, lorsque leurs clients utilisateurs finals utilisent un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant pour les appels et messages qu'ils émettent, ces utilisateurs finals sont bien affectataires dudit numéro ou que l'affectataire dudit numéro a préalablement donné son accord pour cette utilisation.

Les opérateurs sont tenus de veiller à l'authenticité des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité lorsqu'ils sont utilisés comme identifiant d'appelant pour les appels et messages reçus par leurs clients utilisateurs finals.

Les opérateurs utilisent un dispositif d'authentification permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages utilisant un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant.

Les opérateurs veillent à l'interopérabilité des dispositifs d'authentification mis en œuvre. A cette fin, la mise en œuvre par chaque opérateur du dispositif d'authentification de l'identifiant de l'appelant peut s'appuyer sur des spécifications techniques élaborées de façon commune par les opérateurs.

Lorsque le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou qu'il ne permet pas de confirmer l'authenticité d'un appel ou message destiné à l'un de ses clients utilisateurs finals ou transitant par son réseau, l'opérateur interrompt l'acheminement de l'appel ou du message.

L'autorité définit les conditions dans lesquelles les opérateurs dérogent à l'avant-dernier alinéa du présent IV afin de permettre le bon acheminement des appels et messages émis par les utilisateurs finals d'opérateurs mobiles français en situation d'itinérance internationale. »

<sup>17</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.23 de l'Annexe 1.

## b) Des conditions d'utilisation des NPA peu intelligibles

Il paraît nécessaire de rappeler la compréhension de Bouygues Telecom relative au paragraphe 2.3.7 c) de l'Annexe 1 du projet de décision<sup>18</sup> ainsi rédigé :

*« Les opérateurs exploitant des NPA mettent à disposition des autres opérateurs un **mécanisme** leur permettant de s'assurer en **temps réel** et de **façon automatisée, appel par appel et message par message**, que les conditions d'utilisation définies au 2.2.2a) pour l'utilisation de ces NPA en tant qu'identifiant d'appelant sont respectées. En particulier, ce mécanisme permet de **vérifier** que l'utilisation d'un NPA a reçu **l'accord explicite de l'affectataire** dudit numéro pour être utilisé en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît ».*

*« Les opérateurs qui permettent à **leurs utilisateurs finals** de présenter un NPA en tant qu'identifiant d'appelant pour émettre des appels ou messages doivent vérifier, pour chaque appel ou message émis, **en utilisant le mécanisme de vérification** mentionné et mis à disposition par l'opérateur exploitant ce numéro polyvalent authentifié, **que l'affectataire dudit numéro a effectivement donné son accord pour une telle utilisation**. Dans le cas contraire, il ne permet pas à l'utilisateur final d'émettre un appel ou un message en utilisant ce numéro comme identifiant d'appelant, même si le masquage de l'identifiant de l'appelant est appliqué à cet appel ou ce message ».*

A la suite d'échanges bilatéraux tenues avec l'Autorité, Bouygues Telecom comprend qu'il serait de la responsabilité de l'opérateur émetteur de l'appel, et non de l'opérateur attributaire des NPA, de mettre en œuvre le mécanisme de vérification des NPA d'une part, et de s'assurer que son client, affectataire des numéros, a donné son accord pour leur utilisation d'autre part.

Or, au regard de la rédaction du projet de décision de l'Autorité, il apparaît que celle-ci est ambiguë et fait peser la mise en œuvre des obligations susvisées sur l'opérateur attributaire et non sur l'opérateur émetteur de l'appel.

**Afin de lever toute ambiguïté, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de modifier le paragraphe 2.3.7 c) de l'Annexe 1 de son projet de décision afin de clarifier à quel opérateur (attributaire, affectataire, émetteur) incombe la mise en œuvre du mécanisme de vérification des NPA.**

Par ailleurs, Bouygues Telecom tient à informer l'Autorité ne pas être mesure de mettre en œuvre un mécanisme en « *temps réel et de façon automatisée* » des NPA pour plusieurs raisons :

---

<sup>18</sup> Idem.

- Le réseau de Bouygues Telecom a un long historique, constitué au fil du temps de systèmes hétérogènes agrégés les uns aux autres, ce qui rend son évolution complexe. La mise en œuvre des différents cas d'usages identifiés et présentés en bilatérale à l'Autorité serait de ce fait extrêmement complexe. Par ailleurs, d'un point de vue contractuel, cet historique « technique » nécessiterait des examens au cas par cas.
- Le mécanisme prévu par l'Autorité nécessite des évolutions lourdes du système d'information du cœur de réseau de Bouygues Telecom concernant aussi bien le système d'information commercial vis-à-vis des clients centre d'appel que le système d'information d'opérateur pour la prise en compte des tranches des NPA.
- De surcroît, les clients peuvent obtenir des NPA auprès d'autres opérateurs attributaires, or, il n'existe aucun processus visant à fluidifier la transmission de ces numéros du client jusqu'à la machine gérant les appels de l'entreprise cliente (NB : contrairement à ce que permettra le mécanisme d'authentification prévu en juillet 2023).
- Enfin, Bouygues Telecom tient à rappeler à l'Autorité son implication depuis pratiquement deux ans dans la définition et la mise en œuvre du mécanisme d'authentification de juillet 2023. Cette obligation complexe à réaliser (les orientations fixées par l'Arcep nécessitent pour les constructeurs d'adapter au contexte français le mécanisme Stir-Shaken développé aux Etats-Unis) exige une forte mobilisation de toutes les entités fonctionnelles et opérationnelles de Bouygues Télécom. A ce titre, le maintien des obligations envisagées par l'Arcep pour juillet 2022 sur les NPA risqueraient de bousculer l'organisation mise en place pour la mise en œuvre de l'obligation susvisée d'authentification des numéros attendue en juillet 2023.

**Compte tenu de ce qui précède, Bouygues Telecom demande à l'Autorité de modifier le projet de décision en reportant à juillet 2023 les obligations envisagées pour les NPA, ou si l'Arcep l'estime nécessaire de limiter ces mesures à un mécanisme de vérification *a posteriori* des NPA et non « *en temps réel et de façon automatisée* ».**



**d) La faculté des systèmes d'appels automatisés des opérateurs à utiliser des NPA est également indispensable au maintien d'une concurrence effective et loyale sur le marché de la fibre, qui plus est dans un contexte d'accélération de la fermeture du réseau cuivre**

Il est utile de rappeler que les systèmes d'appels automatisés sont des outils de performance économique utiles bien au-delà du démarchage, par exemple pour le service après-vente ou pour mener des actions proactives (appels pour remplacement des équipements obsolètes ou défectueux, etc).

Pour suivre le plan très ambitieux et souhaité par l'Arcep, d'une transition rapide du cuivre vers la fibre, il est nécessaire de préserver l'outil industriel mis en place par les opérateurs. Les centres d'appels sont des outils éprouvés et indispensables à la réalisation de ce grand projet national.



Priver maintenant les opérateurs de cette capacité les mettrait en très grande difficulté. Pour les opérateurs alternatifs qui ne disposent pas du maillage géographique d'Orange, constitué d'agences locales positionnées en tous points du territoire, il ne sera pas possible de poursuivre la transition du cuivre vers la fibre au même rythme. Il serait contreproductif de casser maintenant la dynamique enclenchée, sans compter les déséquilibres de marché que cela pourrait engendrer au profit de l'opérateur historique.

### **7.1.2 Suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés**

**Question 31.**

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

Bouygues Telecom n'est pas opposée à la suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés.

### **7.1.3 Règles d'exception à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic**

**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 ?*

Le paragraphe 2.3.2 e) de l'Annexe 1 du projet de décision<sup>19</sup> prévoit des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic ainsi rédigé :

« - qui, au regard des caractéristiques du flux d'appels et de messages, émettent des appels ou messages à l'attention de 5 numéros de téléphones différents ou moins, sur une période de 30 jours ;  
-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 ;

---

<sup>19</sup> Consultation publique du 7 décembre 2021 de l'Arcep relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.13 de l'Annexe 1.

- 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 ».

**Outre la complexité dans la mise en œuvre de telles métriques sur l'ensemble des numéros entrants et sortants du réseau, Bouygues Telecom tient à souligner qu'une telle mesure nécessitera une très forte mobilisation des ressources sans avoir la garantie d'un fonctionnement opérationnel en l'espace de cinq mois.**

Par ailleurs, dans un objectif visant à restreindre l'utilisation des numéros mobiles à 10 chiffres à des fins uniquement interpersonnelles (cf. *supra* questions 1 et 5), **Bouygues Telecom souhaite que l'Autorité interdise d'avoir recours à des numéros mobiles à 10 chiffres pour les deux dérogations suivantes (deux items ci-dessus) visant notamment les usages suivants *chatbots*, *voicebots* ou assistants personnels.**

## 7.2 Numéros à fonctionnalité banalisée

### **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 ?*

Le suivi de la consommation pour les utilisateurs Bouygues Telecom est proposé à travers le 680 et l'accès à la messagerie à travers le 660. Avec la prédominance des smartphones, force est de constater que le suivi de la consommation et l'accès à la messagerie par le biais de ces numéros courts est quasi-nul compte tenu du fait que les smartphones implémentent tous un raccourci visuel. Par ailleurs, ces interrogations via appel devenant obsolètes et utilisées seulement par une partie vieillissante des utilisateurs, il serait ainsi nécessaire de maintenir les numéros historiques en plus des deux nouveaux numéros courts. Enfin, il serait illusoire de penser que les clients en parc se mettraient à utiliser ces nouveaux numéros qu'ils ne mémoriseront jamais.

**Au regard de l'ensemble des éléments exposés ci-avant, au regard de l'intérêt inexistant de la création de ces deux numéros courts, Bouygues Telecom considère que cette disposition n'est pas raisonnable et demande à l'Autorité de la supprimer.**

## 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 ?*

Pour le cas particulier où un pays décide de quitter l'Espace économique européen ou l'Association européenne de libre-échange, une clarification par l'Autorité était nécessaire. Par conséquent, Bouygues Telecom salue les précisions apportées par l'Arcep sur les conséquences de la sortie d'un pays de l'Espace économique européen ou l'Association européenne de libre-échange.