|  |
| --- |
| Hébergement de numéros client en France |

Questions et réponses pour les clients

Introduction

Veuillez trouver ci-dessous les mesures importantes que vous, en tant que client Colt, et Colt devons prendre pour vous conformer aux changements réglementaires en France, qui entreront en vigueur le 1er janvier 2023.

Ce document se présente sous forme de questions-réponses et n'a qu'une valeur indicative. Il n'est pas juridiquement contraignant.

Ce document est valable à compter de janvier 2023.

Contrôle des versions

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version | Notes/Mises à jour | Date |
| 1.0 | Première publication | 19 juillet 2022 |
| 2.0 | Mise à jour :1. Veuillez contacter votre chargé de compte Colt, qui vous communiquera le formulaire de commande pour l'hébergement de blocs de numéros client.
2. Liens vers le formulaire d'autorisation Colt (Mandat pour le service de collecte) ajouté à la Q&R-3
3. E-mail de contact fourni pour l'inscription auprès de l'APNF dans le Q&R-3
 | 15 août 2022 |
| 3.0 | Mise à jour :1. Lien mis à jour vers la dernière décision de l'ARCEP dans le Q&R-1 dans laquelle les points suivants ont été mis à jour :
	1. confirmation de la durée de quarantaine des numéros (Q&R-10)
	2. L'ARCEP attribuera les numéros par blocs de mille numéros à partir de juillet 2023 (Q&R-3)
2. Correction du problème de format et ajout de la signature Colt au mandat pour le service de collecte (Q&R-3)
3. Clarifications dans la section sur la gestion de la portabilité des numéros (Q&R-3)
4. Clarifications sur les besoins en ressources pour les interceptions légales (Q&R-5)
5. Ajout d'un lien vers l'accord tripartite (Q&R-14)
6. Mises à jour des échéanciers (Q&R-15)
7. Nouveau Q&R-18 pour la revente
 | 18 oct. 2022 |
| 4.0 | Mise à jour :1. Le mandat OPTA est disponible à la Q&R-3
2. Des conseils supplémentaires sur la manière de s'inscrire auprès de l'APNF en Q&R-3
3. Plus d'informations sur l'impact de notre communication du 26 nov. aux Q&R-14 à 16
4. La nouvelle Q&R-19 couvre les changements réglementaires ayant un impact sur les appels provenant de systèmes automatisés.
 | 21 nov. 2022 |
| 5.0 | Mises à jour :-1. L’accord tri-partite est désormais disponible en français. Cet accord devient obligatoire – voir la Q&R 14
2. Informations supplémentaires sur la façon de gérer les numéros Colt réservés / pré-activés après que vos propres numéros ont été activés – voir la Q&R 16

Un nouveau formulaire de demande de portabilité est disponible – voir la Q&R 20 | 6 janv. 2023 |

Glossaire

|  |  |
| --- | --- |
| Abréviation | Description |
| API | Interfaces de programmation d'application utilisées pour la gestion des numéros sur les trunks SIP pour les clients Wholesale (Number Hosting) |
| APNF | Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs |
| ARCEP | Organisme national de régulation en France |
| EOF | Formulaire de commande électronique de Colt |
| GEO | Ligne géographique/fixe (numéros de téléphone) |
| OPTA | Opérateur Technique d’Alimentation. Il s’agit de l’opérateur connecté à la base de données centralisée de l'APNF qui gère les demandes de portabilité pour le compte d'opérateurs non connectés |
| Q&R | Questions et réponses |
| IU | Interface utilisateur, par exemple le service Numéros à la Demande, accessible via le portail Colt Online, et utilisé pour la gestion des numéros sur les trunks SIP des clients Wholesale (Number Hosting). |

Questions et réponses pour les clients

1. Quels sont les changements réglementaires en cours en France et quand entreront-ils en vigueur ?

Trois changements importants entreront en vigueur le 1er janvier 2023.

1. La revente de nouveaux numéros géographiques et indépendants de la localisation pour les services vocaux sortants sera interdite.
2. La France cessera de disposer de plus de 400 indicatifs locaux. Les numéros 01-05 pourront être utilisés sur l'ensemble du territoire métropolitain, à l'instar des numéros 09 actuels. Ils deviendront de fait des numéros « nomades » indépendants de la localisation et disponibles à l'échelle nationale (à l'exclusion des territoires français d'outre-mer).
3. Les durées des périodes de gel et de quarantaine des numéros changent.

L'ARCEP, l'autorité de régulation en France, a publié des informations supplémentaires sur ces changements ici :

<https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1583.pdf>

1. En tant que client de Colt, serai-je concerné ?

Vous êtes concerné si vous :

1. revendez les services de voix sortante de Colt tels que SIP Trunking, Voice Line (v), Colt Intelligent Communications et/ou Number Hosting à des clients finaux sous votre propre marque, et
2. vous passez un contrat avec ces clients finaux pour la mise à disposition de numéros géographiques et indépendants de la localisation de Colt en France, principalement pour passer des appels vocaux sortants.

Vous devez prendre des mesures dès maintenant pour être prêt pour les changements qui entreront en vigueur le 1er janvier 2023 : veuillez lire la suite...

1. Quelles sont les incidences ?

Enregistrement et obtention de numéros

L'ARCEP, l’autorité de régulation, demande de suivre les étapes suivantes. Veuillez noter que vous devrez avoir une certaine connaissance de la langue française :

1. Pour obtenir votre propre code d'opérateur en France, enregistrez-vous ici : [https://extranet.ARCEP.fr/portail/Communications%C3%A9lectroniques/IdentifiantCE/DemanderunidentifiantCE.aspx](https://extranet.arcep.fr/portail/Communications%C3%A9lectroniques/IdentifiantCE/DemanderunidentifiantCE.aspx) et ensuite, en utilisant votre identifiant et votre mot de passe...
2. Demandez vos propres blocs de 10 000 numéros (01-05 et 09) sur ce lien : <https://extranet.arcep.fr/portail/login.aspx?ReturnUrl=%2fportail%2fCommunications%c3%a9lectroniques%2fNum%c3%a9rotation/Demandedattributionderessourcesennum%C3%A9rotation.aspx>. Un guide étape par étape est disponible ici (<https://information.colt.net/hubfs/FR%20REG%20AUG%202022/ARCEP%20-%20operator%20code%20and%20number%20block%20application%20guide%20-%20v3.docx>)
3. L'ARCEP vous offre également la possibilité de demander votre propre préfixe de portage/routage, mais ce type de préfixe est rare. Colt et l'ARCEP vous recommandent d'envisager de continuer à utiliser le préfixe de portage/routage de Colt comme une solution plus simple et plus facile.

Pour obtenir votre code opérateur auprès de l'ARCEP, vous devez fournir les détails de votre entité juridique et l'adresse de votre siège social, qui ne doit pas nécessairement être en France. Une fois que votre demande à l'ARCEP est soumise et validée, il faut compter 3 semaines pour que l'ARCEP réponde à votre demande.

Une fois que vous avez obtenu votre code opérateur (y compris l'identifiant et le mot de passe pour l'extranet de l'ARCEP), vous pouvez demander vos blocs de 10 000 numéros ainsi que votre préfixe de portage/routage (le cas échéant). Le traitement de cette demande prendra trois semaines supplémentaires. Ces délais sont les délais standards et peuvent être prolongés pendant les périodes de forte activité.

Les blocs de numéros sont actuellement disponibles par tranches de 10 000. L'ARCEP a confirmé qu'elle attribuera des blocs de 1 000 à partir de juillet 2023.

Hébergement de vos blocs de numéros

Une fois que vous aurez effectué les démarches ci-dessus, vous aurez besoin que vos blocs de 10 000 numéros soient hébergés sur le réseau d'un opérateur technique. Colt est un opérateur technique et peut désormais accepter les commandes d'hébergement des blocs de 10 000 numéros de ses clients sur son réseau. Veuillez noter que les blocs de 10 000 numéros ne peuvent pas être répartis entre différents opérateurs techniques. Veuillez vous procurer le formulaire de commande auprès de votre chargé de compte Colt. Votre commande nécessitera également un formulaire d'autorisation Colt signé, disponible en français uniquement (« [Mandat pour le service de collecte »](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/Mandat%20pour%20le%20service%20de%20collecte%20-%20FR.docx)). La signature électronique est acceptée. Une traduction en anglais, susceptible de vous aider, est consultable [ici](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2F344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net%2Fhubfs%2F344164%2FFR%2FMandate%2520for%2520collection%2520of%2520traffic-FR-for%2520translation%2520use%2520only.docx&data=05%7C01%7CPenelope.Hickling%40colt.net%7C3ae16330fce54f1c2ef608dab0242297%7Cb859cf7eff8a40bbbd0fda56e6dc0eb8%7C1%7C0%7C638015966481358862%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=q6Cx6y76HzHhuv%2Fk0mvOc4B5qPnHV%2F5feJ8B5BihHOg%3D&reserved=0).

En signant le formulaire de commande et le formulaire d'autorisation Colt, vous autorisez Colt à héberger vos blocs de numéros sur le réseau Colt et vous donnez la permission à Colt d'en informer les autres opérateurs à l'aide du Mandat pour le service de collecte signé.

Une fois que Colt a validé votre commande, comptez un délai de 2 mois pour que Colt demande aux autres opérateurs techniques tels qu'Orange et SFR d'acheminer les appels entrants vers vos numéros vers le réseau Colt, et vers tout numéro préfixé avec votre préfixe de routage/portage. Ce délai peut être prolongé pendant les périodes de forte activité.

Gestion de la portabilité des numéros

Comme vous le savez, Colt gère aujourd'hui les commandes de portabilité de ses clients et utilise la base de données centrale de l'APNF pour effectuer ce travail. À partir de novembre 2022, Colt étend son assistance pour couvrir la portabilité entrante et sortante des numéros de ses clients en leur nom, ce qui leur permettra d'économiser sur les coûts d'investissement et d'exploitation.

En tant qu’attributaire de vos propres blocs de numéros, vous êtes tenu de répondre aux demandes de portabilité des numéros de vos clients finaux. Si vous souhaitez que Colt continue à gérer *la portabilité de vos propres numéros et de tous les numéros ayant fait l’objet d’une portabilité entrante/sortante sur le réseau Colt*, en votre nom, vous devez vous inscrire auprès de l'APNF. Le délai est d'environ un mois. Lorsque vous vous enregistrez à l'APNF, vous devez :

1. Vous inscrire en tant qu'opérateur *non connecté*
2. Souscrire au service de portabilité des numéros fixes, et
3. Souscrire au service PFLAU (plateforme de localisation des appels d'urgence)
4. Pour les points 2) et 3), indiquer que Colt est votre OPTA (un opérateur connecté à l’APNF) qui gère les demandes de portabilité en votre nom ainsi que les mises à jour, en votre nom, des adresses des clients finaux dans la plateforme de localisation des appels d'urgence - voir le lien vers [la lettre de l'APNF](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/L_adh%C3%A9sion_APNF_porta_indirect%20-PFLAU.doc).
5. Les informations relatives à Colt pour les services de portabilité & PFLAU à inclure dans le questionnaire de l'APNF sont indiquées [ici](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/fiche%20de%20renseignements%20TYPE%20-%20OPTA%20COLT.xlsx)
6. En outre, l'APNF exige que vous fournissiez les documents suivants en langue française:-.
	1. K-bis (daté de moins de 3 mois) - il s'agit du document légal d'enregistrement de la société française au registre du commerce et des sociétés, OU un document légal d'enregistrement de la société équivalent (dans la langue locale) ;
	2. L'attestation de leur assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) ; et
	3. le paiement de la cotisation (par chèque ou virement bancaire)
7. L'inscription se fait par e-mail et votre demande d'inscription sera soumise au conseil d'administration de l'APNF pour examen et approbation. Après approbation, vous pouvez modifier les services auxquels vous avez souscrit par lettre/email à l'APNF.

La personne que vous pouvez joindre à l'APNF est Mme Roussel, danielle.roussel@apnf.fr, qui peut être contactée en français uniquement.

Pour que Colt puisse gérer la portabilité des numéros en votre nom dans la base de données centrale de l'APNF, vous devrez signer un formulaire d'autorisation Colt (mandat OPTA).

* Veuillez signer soit [la version française](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/MANDAT%20OPTA%20FR_03112022.docx), soit [la version anglaise](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/MANDAT%20OPTA%20ENG_03112022.docx), puis
* Envoyer le mandat OPTA signé à votre gestionnaire de compte.
* Le mandat OPTA ne doit PAS être envoyé à l'APNF.

Il n'est possible de sélectionner qu'un seul opérateur comme OPTA et nous travaillons avec l'APNF pour comprendre comment nous pouvons vous aider si vous travaillez avec plus d'un fournisseur en France.

Des conditions supplémentaires sont en cours d'élaboration par l'équipe juridique et réglementaire de Colt et seront communiquées en temps voulu.

Veuillez noter que vous pouvez soumettre votre formulaire de commande Colt pour nous permettre d'héberger vos blocs de numéros sans le mandat OPTA signé, afin que vos commandes puissent progresser sans délai.

Usage des numéros

Il n'y a pas de changements réglementaires concernant l'utilisation des numéros en France, notamment, vous ou un client final pouvez continuer à utiliser un numéro dans une application Cloud, un PBX IP, une solution de conférence, etc.

1. Veuillez vous reporter à la Q&R-19.Comment les responsabilités sont-elles réparties entre Colt et ses clients ?

Ce diagramme vous donne à vous, client Colt, un aperçu de la nouvelle répartition des responsabilités par rapport à vos services vocaux sortants existants, qui sont entièrement gérés par Colt aujourd'hui.



1. Pourquoi l'interception légale devient-elle principalement votre responsabilité ?

A la suite de l’attribution des numéros à votre société, les autorités vous considéreront comme le premier contact, contrairement à ce qui se passe aujourd'hui où les autorités contactent Colt en premier lieu. Les autorités vous contacteront directement en utilisant les coordonnées que vous avez fournies dans votre demande de blocs de codes et de numéros d'opérateurs auprès de l'ARCEP avec leur demande d'information.

Si vous ne pouvez pas répondre à la demande des autorités, c'est-à-dire aux demandes d'informations ou aux écoutes téléphoniques, veuillez informer les autorités que Colt est votre opérateur technique, et les autorités nous contacteront directement/indépendamment. Il est vous interdit, tout comme à Colt, de discuter/partager toute information relative à l'une de ces demandes.

Veuillez impliquer les ressources de votre propre équipe pour soutenir cette activité à partir de novembre 2022. Vos ressources doivent être francophones, mais il n'est pas nécessaire qu'elles soient de nationalité française. Elles doivent être employées par vous/l'entité propriétaire des numéros.

Actuellement, en France, les demandes d'information sont plus fréquentes que les écoutes.

1. Est-il possible que Colt demande à l'ARCEP de nouveaux blocs de numéros en votre nom ?

Non – veuillez vous référer à la réponse à la question 3.

1. Les commandes de portabilités entrantes et sortantes des numéros en votre nom seront-elles toujours traitées, que ce soit avec le préfixe de portabilité de Colt ou avec votre préfixe de portabilité ?

Oui, sous réserve que vous accomplissiez les démarches précisées à la réponse à la question 3, y compris votre inscription auprès de l'APNF. Veuillez également vous référer à la réponse à la questions 8 & 20 ci-dessous.

1. Comment seront gérées les commandes de vos clients finaux et le cycle de vie des numéros dans le cas où Colt héberge vos numéros ?

Depuis novembre 2022, Colt prend en charge, au nom de ses clients, les éléments suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

1. Colt mettra vos nouveaux blocs de numéros à disposition dans un pool « libre ». En fonction du produit Colt, vous ou l'équipe d'assistance commerciale Colt pouvez alors réserver et (pré)activer ces numéros à la réception d'une demande ou d'une commande d'un client final, et prendre le prochain numéro ou la prochaine série de numéros disponibles dans chaque bloc, selon les besoins. Les blocs de 10 000 et de 1 000 numéros qui vous ont été attribués par l'ARCEP peuvent être divisés/affectés à un ou plusieurs de vos clients finaux.
2. Colt prendra en charge la désactivation et la réactivation de vos numéros.
3. Colt restituera les numéros désactivés de vos blocs de numéros à votre pool de numéros « libres » à la fin de la période de quarantaine et de gel.
4. Colt gérera la portabilité entrante des numéros sur le préfixe de portage de Colt ou sur votre propre préfixe (si vous en possédez un).
5. Colt restituera à l’attributaire/opérateur du bloc de numéros les numéros ayant fait l’objet d’une portabilité entrante que les clients finaux auront annulé/désactivé, à l'aide des processus établis et de l'intégration du système avec l'APNF.
6. Colt remettra les numéros qui ont fait l’objet d’une portabilité sortante et qui ont été annulés/désactivés par le client final dans votre pool de numéros « libres » à la fin de la période de quarantaine et de gel, à l'aide des processus établis et l'intégration du système avec APNF.
7. Si vous avez accès aux API Colt et aux interfaces utilisateur B2B de Colt, vous serez en mesure de voir et d'établir des rapports sur le statut de vos numéros, c'est-à-dire Libre, Réservé, Activé, Activé par portabilité entrante, Mis en quarantaine, etc.

Dans le cadre de l'offre Colt Number Hosting, les détails des changements apportés aux API B2B Colt et au portail Numbers on Demand de Colt ont été confirmés dans la note de publication publiée 90 jours avant le lancement. Il y a une période de test de validation (UAT, User Acceptance Testing) avant le lancement en novembre 2022.

1. Y a-t-il des changements dans les informations que Colt collecte sur vos clients finaux ?

Comme Colt continue à prendre en charge les appels d'urgence acheminés sur la base de la localisation du client final en France, il est obligatoire de fournir une adresse valide du client final en France pour chaque activation de numéro à partir de votre propre bloc de numéros et pour chaque commande de portabilité, car le code INSEE dérivé du code postal du client final garantit que l'appel est acheminé vers le bon centre téléphonique de sécurité publique (PSAP).

Colt met à jour les informations de votre client final dans la base de données d'urgence en France pour vos blocs de numéros hébergés par Colt, pour les numéros ayant fait l’objet d’une portabilité entrante et pour toute mise à jour d'adresse.

1. Quels sont les changements apportés aux périodes de quarantaine et de gel en France ?

Les changements apportés à la durée des périodes de quarantaine et de gel des numéros sont les suivants :

* Les numéros annulés/désactivés sont mis en quarantaine pendant une période de 40 jours.
* Après la quarantaine, les numéros restent gelés et ne peuvent pas être attribués à un autre client final pendant 50 jours supplémentaires.
* Les numéros peuvent être réactivés à tout moment au cours de la période totale de 90 jours.
1. Quand pouvez-vous, ou votre client final, passer et recevoir des appels vers vos propres numéros ?

À la fin de la commande du client final, ou dans le cas de l'offre Number Hosting Premium, lorsque vous avez (pré)activé un numéro avec succès.

Bien que les appels entrants soient activés dès le départ avec les PTT et les autres opérateurs de boucle locale, les appels entrants et sortants seront bloqués en votre nom sur le réseau Colt jusqu'à ce que Colt ait activé les numéros sur la base de la commande de votre client final ou jusqu’à ce que vous ayez (pré)activé avec succès les numéros au nom de votre client final. Ceci afin d'éviter les appels non sollicités ou non désirés.

Veuillez noter qu'il n'y a aucun changement dans l'acheminement des appels entrants et sortants vers/depuis vos trunks SIP et vers/depuis les destinations prises en charge aujourd'hui dans le réseau téléphonique public.

1. Suite à ces modifications réglementaires, des frais supplémentaires seront-ils facturés par Colt ?

Vos prix et plans tarifaires restent les mêmes qu'aujourd'hui, à l'exception de frais supplémentaires non récurrents.

Ainsi, si vous payez aujourd'hui pour réserver et activer des numéros et des séries de numéros Colt, les mêmes frais s'appliqueront à la réservation et à l'activation de vos propres numéros/séries de numéros. Les frais de portabilité entrante et sortante ne changent pas.

Les nouveaux frais non récurrents de 1 000 € par bloc de numéros couvrent le coût du travail que Colt effectue pour héberger votre bloc de numéros sur son réseau et faire en sorte que les appels entrants soient acheminés par les PTT et les autres opérateurs de boucle locale vers Colt. Des remises sont disponibles pour les blocs de numéros multiples, veuillez contacter votre chargé de compte Colt à ce sujet.

1. Une assistance Colt est-elle fournie pour la préparation des rapports de conformité/audits réglementaires, le cas échéant ? Est-il possible que Colt élabore le rapport annuel de consolidation des numéros de l'APNF pour votre compte ?

La responsabilité de fournir des rapports de conformité ou de se conformer aux audits réglementaires incombe au client Colt, donc à vous. Colt vous fournira une vue claire de votre inventaire de numéros, du statut des numéros et des données relatives aux clients finaux via ses API et ses interfaces utilisateur, que vous pourrez utiliser pour répondre à ces demandes avec vos propres données.

Colt fournit déjà à l'APNF, chaque année en septembre, un rapport annuel sur les numéros géographiques propres à Colt (libres, activés, etc.). Comme l'exige l'APNF, ce rapport sera étendu aux numéros client hébergés.

1. Existe-t-il une solution alternative à l’obtention de vos propres blocs de numéros auprès de l'ARCEP ?

Oui. Si vous ne souhaitez pas demander vos propres blocs de 10 000 ou de 1 000 numéros, il existe un moyen de continuer à utiliser les numéros Colt : dans le cadre d'un [accord tripartite](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2F344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net%2Fhubfs%2F344164%2FFR%2FTripartite%2520Agreement%2520for%2520the%2520provision%2520of%2520Colt%2520Numbers%2520in%2520France.docx&data=05%7C01%7CPenelope.Hickling%40colt.net%7C3ae16330fce54f1c2ef608dab0242297%7Cb859cf7eff8a40bbbd0fda56e6dc0eb8%7C1%7C0%7C638015966481358862%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=fd2IM6ItsRxT0LBpw4wqoMDPTutp2j%2BG4j2eoau9VJ4%3D&reserved=0) en anglais ou [en français](https://344164.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/344164/FR/Accord%20Tripartite%20fourniture%20de%20num%C3%A9ros%20Colt%20en%20France%20%28FRA%29%20FINAL.docx) après le 1er janvier 2023.

L'accord tripartite est signé par vous en tant que client Colt, par votre client final ainsi que par Colt et il est annexé à votre commande Colt. Dans le cadre de l'accord tripartite, le client final aura une visibilité totale du fait que Colt fournit le service vocal sous-jacent et les numéros uniquement. Vous resterez responsable de la fourniture des services dans leur ensemble, comme la prise de la commande du client final, la facturation du client final, la gestion de ses pannes, etc.

Si vous utilisez l'accord tripartite, vous n'avez pas besoin de demander un code Opérateur à l'ARCEP et vous n'avez pas besoin de vous inscrire auprès de l'APNF.

Si vous envisagez d'utiliser l'accord tripartite, veuillez noter ce qui suit:-

* L'accord tripartite est facultatif dans notre communiqué de novembre
* L'accord tripartite est obligatoire à partir du 21 janvier.
* Vous pouvez continuer à réserver et à pré-(activer) les nouveaux numéros de Colt.
1. Pour résumer, quelles mesures devez-vous prendre et dans quels délais pour maintenir le service ?

Ce sont les délais recommandés pour que vous et Colt soyez prêts avant la date limite de l'ARCEP du 1/1/23. Si vous n'avez pas encore entamé ces démarches, Colt vous encourage vivement à le faire pour éviter tout retard dans le traitement des commandes de vos clients finaux à partir du 1/1/23.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Réf. | Liste de contrôle – veuillez vous référer aux détails dans les Q&R | Responsable | Échéancier |
| 1 | Demandez à l'ARCEP votre propre code opérateur et vos blocs de numéros.L'ARCEP validera votre demande et vous répondra dans un délai de 6 semaines (3 semaines pour un code Opérateur + 3 semaines pour les blocs de numéros). | Vous | Maintenant – 31 août 2022 |
| 2 | Inscrivez-vous auprès de l'APNF et signez le mandat OPTA afin que Colt puisse gérer le portage de vos blocs de numéros hébergés et les mises à jour de la plateforme de localisation d'appels d'urgence en votre nom. | Vous | Maintenant – Nov. 2022 |
| 3 | Signez le formulaire d'autorisation de Colt ou confirmez l'utilisation de l'accord tripartite.Le formulaire d'autorisation et le formulaire de commande électronique (EOF) sont disponibles auprès de votre chargé de compte Colt. Veuillez remplir, signer et envoyer les formulaires avant le 12 septembre. | Vous | 15 août – 12 sept. 2022 |
| 4 | Si vous êtes client de Number Hosting, vous recevrez la note de mise à jour de l'API B2B et de Numbers on Demand 90 jours à l'avance, et vous pourrez examiner les changements qui nécessitent un développement. | Vous | 18 août 2022Dernière version : 13 oct. 2022 |
| 5 | Recevez la confirmation de Colt que votre commande est validée et en cours avec les PTT et les autres opérateurs de boucle locale (cela prend 2 mois). | Vous | Sept. - Nov. 2022 |
| 6 | Dans le cadre de l'offre Number Hosting, vous avez la possibilité de participer aux tests d'acceptation de Colt par les utilisateurs des modifications apportées aux API B2B Colt. | Vous | 24 oct. – 11 nov. 2022 |
| 7 | Recevez la confirmation que le lancement de Number Hosting est réussi, que les modifications réglementaires sont entrées en vigueur et que vous pouvez commencer à soumettre les commandes de numéros de vos clients finaux à partir de vos propres blocs de numéros. | Vous | 26 nov. 2022 |
| 8 | L'accord tripartite est rendu obligatoire pour l'activation des numéros Colt. La mise à jour de l’adresse du client final ne requiert pas la signature d’un nouveau contrat tri-partite. | Vous | 21 janv. 2023 |
| 9 | Soumettez des commandes de vos clients finaux de numéros provenant de vos propres blocs de numéros pour les services SIP Trunking et Voice Line. | Vous | 21 janv. 2023 |
| 10 | Commencez à utiliser les nouveaux formulaires adéquats de demande de portabilité - voir la Q&R 20. Les commandes de portabilité seront mises en statut “Customer Feedback Awaited" si le mauvais formulaire est utilisé après le 31 janvier  | You | 31 janv. 2023 |

1. Qu'adviendra-t-il de vos numéros Colt existants, géographiques et indépendants de la localisation ?

Ces changements réglementaires n'affectent pas vos numéros géographiques et indépendants de la localisation en France, qu'ils soient activés ou non.

Tous les numéros activés et activés par portabilité restent inchangés/tels quels. À partir de novembre 2022, vous pourrez mettre à jour l'adresse d'un client final, désactiver et réactiver ces numéros pour le même client final. Si votre client final existant a besoin de nouveaux numéros, ceux-ci doivent être commandés à partir de vos propres blocs de numéros.

L'ARCEP recommande que les séries complètes de numéros Colt existants (numéros Colt qui vous ont été attribués avant janvier 2023) vous soient transférées s'il s'agit effectivement de séries complètes, mais l'ARCEP n'a fourni aucune indication concernant les séries partielles de numéros qui vous ont été attribuées avant janvier 2023. Il reste à préciser si et comment l’attribution actuelle des numéros Colt pourrait vous être transférée en tant qu'opérateur en 2023. L'ARCEP n'a pas donné de date limite pour cette démarche.

Si votre commande d’hébergement de vos propres blocs de numéros par Colt est en cours d'exécution, vous pourrez continuer à réserver et à (pré)activer des numéros Colt. L'accord tripartite sera facultatif jusqu'au 20 janvier, puis deviendra obligatoire à partir du 21 janvier. Une fois que vos propres blocs de numéros seront prêts, nous vous contacterons pour organiser le basculement sur votre profil de service France. Après le basculement, vous pourrez :-

* Réserver ou pré-activer des numéros provenant de vos propres blocs de numéros dans NOD et/ou API sur votre profil de service France
* Transmettre des demandes de clients finaux telles que la désactivation/réactivation et la mise à jour des adresses pour les numéros Colt que vous avez réservés ou pré-activés avant la bascule vers vos propres numéros. Les demandes d’activation ne seront admises que si elles sont accompagnées de l’accord tri-partite.
* Après la bascule, vous ne serez plus en mesure de réserver ou pré-activer des numéros Colt sur le même profil de service France
* Les portabilités entrantes sont gérées de la même façon qu’auparavant – pour les formulaires adéquats de demande de portabilité, voir la Q&R 20
1. Si Colt héberge déjà vos numéros non géographiques, tels que les numéros gratuits, les numéros à coût partagé et les numéros IN Geo, ainsi qu'un préfixe de portage/routage, quelles sont les conséquences ?

Colt conserve des formulaires de commande distincts pour les services vocaux sortants et les services IN. Veillez donc à utiliser le bon formulaire de commande.

Votre préfixe de portabilité/routage existant peut être utilisé pour prendre en charge la portabilité de numéros géographiques et indépendants de la localisation et il n'est pas nécessaire d'en demander un nouveau à l'ARCEP.

1. Si la revente de numéros n'est plus autorisée, comment soutenir votre canal indirect/revendeur ?

La « sous-revente » n'est pas autorisée et Colt vous recommande de demander à l'ARCEP vos propres blocs de numéros que vous fournirez ensuite à vos revendeurs, et à leurs clients finaux, dans le cadre d'un accord tripartite.

1. Quels changements réglementaires ont un impact sur les appels provenant de systèmes automatisés en France ?

La récente mise à jour du plan de numérotation de l'ARCEP ici: [www.arcep.fr/uploads/tx\_gsavis/22-1583.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1583.pdf) prévoit que les numéros géographiques, indépendants de la localisation et mobiles à 10 chiffres ne doivent PAS être utilisés comme numéro d’appelant présenté à l’appelé (numéro de présentation CLI) lorsque l'appel provient d'un système automatisé, à compter du 1er janvier 2023.

Les appels provenant d'un système automatisé ne peuvent provenir que des « numéros polyvalents vérifiés » (numéros indépendants de la localisation), c'est-à-dire, en France métropolitaine, de ces nouvelles tranches de numéros : 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949.

L'ARCEP a fixé les conditions relatives à l'utilisation de ces numéros :-

* Vous devez être en mesure de vérifier et de garantir aux autorités et à tout opérateur de service voix en France que l'utilisation du numéro a reçu l'accord explicite préalable de l'affectataire de ce numéro (par exemple l'accord explicite du client d'un centre d'appel) pour que ce numéro soit utilisé en tant que numéro présenté à l’appelé dans chaque appel ou message dans lequel il apparaît.
* Dans le cas contraire, vous devez empêcher ou bloquer l’émission de l'appel ou du message utilisant ce numéro comme numéro présenté à l’appelé (dans le champ FROM de l'en-tête SIP), même si le masquage du numéro présenté à l’appelé est appliqué à cet appel ou à ce message.

Si vous souhaitez assister les clients finaux qui effectuent des appels à partir de systèmes automatisés, alors :

* En tant que revendeur en France, vous devez demander à l'ARCEP vos propres blocs de numéros nomades parmi les tranches suivantes : 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 et demander à Colt d'héberger ces blocs de numéros en votre nom, puis attribuer ces numéros à vos clients finaux pour cet usage spécifique.
* Si vous êtes un centre d'appels direct et non un revendeur, vous devez contacter votre Account Manager pour examiner vos besoins et votre éligibilité à l'obtention de numéros vérifiés de Colt. Compte tenu des conditions d'utilisation de l'ARCEP applicables à ces numéros, la fourniture de ceux-ci par Colt est soumise à des conditions contractuelles, opérationnelles et techniques spécifiques.

Veuillez noter que nous ne pouvons pas soutenir la fourniture de ces blocs de numéros nomades dans le cadre d'un accord tripartite.

1. Quels sont les changements apportés aux formulaires de demande de portabilité des numéros (*Letters of Authorisation - LOAs*)?

Les changements suivants sont applicables à compter de janvier 2023 :

1. Si vous êtes enregistré auprès de l’ARCEP comme opérateur, si vous avez vos propres numéros, si vous êtes enregistré auprès de l’APNF et si vous avez signé le mandat OPTA avec Colt (voir Q&R 3), vous pouvez transmettre à Colt les commandes de portabilité entrante avec votre propre formulaire de demande de portabilité (LOA) signé par votre client final. Votre formulaire devrait suivre ce [format](https://www.colt.net/file/enVtNlhycGh6UWNXbW9ZNHhkNUVab1dSQWs5a0Rya2RGRDFiM1RNTkhydjUvTUhiL3Fzd0ZkK3pVVnpVMGM0NjRqVVF4aTIzZXZjaTJ6eGdTMzBZY2hQdW5qY1BNUlY1bkx4aTVWMkNXOHRrUkJCMFNiQzBFY3AzelJXYlNrcUNmL28rQVNmWk9kOSswUklNdTBWallWdXo4bDN1NHZJeVNVREZUNThFSHhBPQ%3D%3D) et ne doit pas contenir d’informations relatives à Colt – votre formulaire devrait afficher votre propre logo, être rédigé en français et indiquer à votre client-final que leurs numéros seront portés chez vous en tant qu’opérateur. Veuillez noter que, si vous disposez d’un préfixe de routage/portabilité, il n’est pas nécessaire de l’inclure dans le formulaire.
2. Si vous ne disposez pas de vos propres blocs de numéros, vous devez transmettre les commandes de portabilité à Colt avec ce nouveau document Colt en [français](https://www.colt.net/file/enVtNlhycGh6UWNXbW9ZNHhkNUVab1dSQWs5a0Rya2RGRDFiM1RNTkhydjUvTUhiL3Fzd0ZkK3pVVnpVMGM0NjRqVVF4aTIzZXZjaTJ6eGdTMzBZY2tBenkyVnhVVjhyM0diSEZDd0dmYVBKMDl1QS84REUySmpMbi85a2NCclN5R2cvbzJDOVQ3QTdqeVpqOGQyV1U2eVVxY0U5T1o5L1lkSVF4UjVIKzI2WlE3MDdHRmdDaUZNd2lIT0tIRVl5) / [anglais](https://www.colt.net/file/enVtNlhycGh6UWNXbW9ZNHhkNUVab1dSQWs5a0Rya2RGRDFiM1RNTkhydjUvTUhiL3Fzd0ZkK3pVVnpVMGM0NjRqVVF4aTIzZXZjaTJ6eGdTMzBZY2tBenkyVnhVVjhyM0diSEZDd0dmYVBKMDl1QS84REUySmpMbi85a2NCclN5R2cvbzJDOVQ3QTdqeVpqOGQyV1V4NWpGMjVPOEJ0eTBrYjVQMUEwWlBvUDZ6dnAyZU9rbWpsRExUdjE0MFds), signé par votre client final. Ce formulaire Colt inclut l’accord tri-partite, ce qui apporte de la visibilité au client final sur le fait que Colt est le fournisseur sous-jacent du service voix et qu’il héberge les numéros faisant l’objet d’une portabilité entrante. Vous demeurez responsable de la fourniture des services au client, notamment la prise de commande du client final, la facturation au client final, le service après-vente, etc. Le document Colt comprend une partie relative au formulaire de demande de portabilité, qui doit être en français, ainsi que l’accord tri-partite, qui peut être en anglais ou en français.

Nous continuerons d’accepter les commandes de portabilité entrante utilisant l’ancien formulaire Colt jusqu’au 31 janvier 2023. Après cette date, le *Porting Desk* vous proposera d’utiliser le formulaire adéquat.