



Réponse à la consultation publique sur les lignes directrices du marché de gros du BEREC sur l'application de l'article 3 du règlement 2022/612 du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union

0. Introduction

Dans le cadre de la publication du nouveau règlement roaming (UE) 2022/612 qui entre en vigueur le 1^{er} juillet 2022, pour une période de 10 ans, le BEREC a publié le 24 mai 2022 le projet des lignes directrices du marché de gros sur l'application de l'article 3 dudit règlement relatif à l'itinérance sur les réseaux publics de communications au sein de l'UE.

Ces lignes directrices relatives au marché de gros, remplaceront celles publiées en 2017, cette révision devenant nécessaire du fait de l'évolution du règlement publié le 6 avril 2022.

Le document soumis à consultation publique sera publié par le BEREC le 5 octobre 2022, en application de l'article 3 (8) du règlement, après consultation des parties intéressées et en coopération étroite avec la Commission Européenne.

1. Points d'attention

Bouygues Telecom tient à faire des observations sur trois volets du règlement qui sont reprises dans les lignes directrices du BEREC :

- L'accès aux services d'urgence, en effet le règlement prévoit en son article 12, que l'opérateur du réseau visité ne facture pas au fournisseur d'itinérance les frais liés aux communications d'urgence des clients en itinérance, ou liés à la transmission d'informations relatives à la localisation de l'appelant. La ligne directrice n°16 mentionne l'acheminement de ces communications d'urgence soit orienté vers la plateforme d'urgence la plus appropriée, tout comme la transmission des informations de localisation de l'appelant, sur ce dernier point Bouygues Telecom a plusieurs remarques à formuler.
- Les opérateurs de réseaux mobiles doivent satisfaire à toutes les demandes raisonnables d'accès de gros aux services d'itinérance, en permettant notamment au fournisseur de services d'itinérance de répliquer les services mobiles au détail proposés au niveau national, lorsqu'il est techniquement possible de le faire sur le réseau visité, tel que prévu par l'article 3 du règlement. Bouygues Telecom souligne plusieurs points notamment quant à l'avancement des technologies dans les Etats membres.
- Le nouveau règlement prévoit plusieurs nouvelles obligations relatives à l'information des clients en roaming : informer sur les risques de surcharge en cas d'utilisation de numéros SVA, en cas de connexion à des réseaux de communication non-terrestres (ex: réseaux satellitaires) et sur les numéros d'urgence. La partie information des clients sera traitée dans la réponse à la consultation publique sur le marché de détails.



2. L'accès aux services d'urgence

Bouygues Telecom soulève une double difficulté concernant les appels au service d'urgence effectués en VoIP. Tout d'abord ces appels passés en voix sur data à partir de services OTT, ou encore par d'autres services de communications non vocales, tels que les sms, ne sont pas en mesure d'être isolés et d'être facturés, voire non facturés indépendamment, pour des raisons relatives à la neutralité du net, ainsi que pour des raisons techniques également à date, en fonction de l'évolution de l'état de l'art.

Ensuite, en passant par la VoIP ou sms, une localisation de l'appelant ne peut être effectué par le réseau de l'opérateur et devra obligatoirement passer par une géolocalisation du terminal via le fabricant de ce dernier.

En effet, comme Bouygues Telecom l'avait déjà mentionné dans sa contribution au projet de transposition au sein du CPCE, la transmission aux services de secours du lieu géographique de provenance de la communication fournie par l'appareil mobile ne dépend pas seulement de la disponibilité de l'information, mais également des informations transmises par les fabricants de terminaux qui doivent mettre cette information de localisation à la disposition des opérateurs. Sans la coopération de ces acteurs, les opérateurs télécoms ne pourront pas répondre correctement à leurs obligations légales en transmettant des données qu'ils ne maîtrisent pas, notamment lorsque des données sont cryptées ou peu exploitables.

Pour répondre à la ligne directrice 26, le BEREC doit tenir compte de ce rôle croissant des fabricants de terminaux pour sécuriser le cadre juridique inhérent à la localisation des appelants en situation d'urgence.

3. La Qualité de service

Le règlement prévoit que les opérateurs souhaitant obtenir un accès de gros à l'itinérance devraient avoir la liberté de négocier leurs accords d'itinérance de gros en fonction de leurs propres besoins commerciaux et des meilleurs intérêts de leurs utilisateurs finaux. Les fournisseurs de service d'itinérance devront progressivement garantir un accès de gros à l'itinérance qui permette la fourniture de services d'itinérance au détail dans d'autres Etats membres dans les conditions contractuelles équivalentes à celles de leur Etat membre d'origine, conformément aux objectifs de la RLAH (Roaming Like At Home).

La ligne directrice n°21 du BEREC considère que les demandeurs d'accès en itinérance de gros ont l'obligation de faire de leur mieux pour obtenir accès aux réseaux visités, ce qui leur permet de satisfaire aux exigences des articles 4 et 5 ainsi que considérant 14 du règlement sur l'itinérance.

Les opérateurs mobiles devront également éviter les retards déraisonnables dans le handover entre les réseaux au moment du passages de frontière au sein de l'UE.

Bouygues Telecom tient néanmoins à préciser que dans le cadre de la transition vers les réseaux et technologies de communications mobiles de prochaine génération, les évolutions contractuelles devront également se faire en fonction de l'amélioration disponible dans le pays visité. En effet, la dernière technologie disponible ne sera pas forcément la plus performante pour le client du réseau visité, en fonction de l'état des déploiements dans les autres pays. Par ailleurs, les notions de « conditions moins avantageuses » employées dans le règlement restent imprécises juridiquement.



Les fournisseurs de services d'itinérance devraient donc non seulement tenir compte de leurs besoins commerciaux, tels que, par exemple, la sélection de l'offre du partenaire d'itinérance, la remise la plus élevée, mais ils doivent également tenir compte du niveau technologique/de la maturité des réseaux visités pour offrir des conditions équivalentes. Par ailleurs, les lignes directrices du BEREC ne fournissent aucune indication quant aux évolutions technologiques notamment lors du passage des offres 5G sur de la 5G NSA à un cœur de 5G SA. Bouygues Telecom s'interroge sur les procédures à opérer pour que les offres et les performances disponibles sur le cœur de 5G SA soient disponibles pour les clients dans le pays visité.

4. L'obligation de transparence

Parmi les nouvelles obligations relatives à l'information des clients, le nouveau règlement prévoit en son article 16, la mise en place par la BEREC d'une base de données contenant les plages de numérotations pour les services à valeur ajoutée, au plus tard le 31 décembre 2022.

Une autre base de données, devra également répertorier les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans chaque Etat membre et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité de recourir, qui est rendue accessible aux opérateurs et aux autorités de régulation nationale et le cas échéant, aux autres autorités compétentes.

Bouygues Telecom a bien pris note que ces listes devront être constituées par les autorités nationales, qui seront ensuite mises en ligne par le BEREC et qu'ils devront les actualiser fréquemment.