



**Réponse à la consultation publique sur les lignes directrices du marché de détail 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<sup>er</sup> juillet 2022, pour une période de 10 ans, le BEREC a publié le 9 juin 2022 le projet des lignes directrices du marché de détail 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 détail, remplaceront celles publiées en 2017, cette révision devenant nécessaire du fait de l'évolution du règlement publié le 6 avril 2022.

Les lignes directrices définitives ne seront pas publiées avant la fin de l'année 2022. Compte tenu de l'importance des lignes directrices pour la mise en œuvre du nouveau règlement sur l'itinérance et de l'écart entre cette adoption et la date d'entrée en vigueur du règlement lui-même, Bouygues Telecom souhaiterait que le BEREC fasse preuve d'une certaine flexibilité jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2023 (conformément à la date d'échéance pour que les informations sur les bases de données du BEREC soient ajoutées dans un message automatique) en termes de calendrier pour se conformer à ces lignes directrices.

## **1. Points d'attention**

Bouygues Telecom tient à faire des observations sur deux volets du règlement qui sont repris 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. L'article 15 précise les conditions d'information à ces accès.
  
- 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), sur les numéros d'urgence et sur la qualité de service. Ce dernier point aurait besoin de précisions complémentaires.



## **2. Transparence et accès aux services d'urgence**

Bouygues Telecom soulève une double difficulté concernant les appels au service d'urgence effectués en VoIP, afin de répondre à la ligne directrice 105 et permettre aux utilisateurs d'accéder gratuitement aux communications d'urgence.

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, et à la consultation publique sur les lignes directrices relatives au marché de gros, 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.

Dans le cadre des lignes directrices 105 et 106, il serait souhaitable de faire la distinction entre les services d'urgence gratuits et ceux qui ne le sont pas nécessairement (différents moyens d'accès aux services d'urgence) soit clarifiée. En outre, le champ d'application des services d'urgence obligatoires accessibles aux clients en itinérance, c'est-à-dire d'autres numéros d'urgence que le numéro 112 et d'autres moyens, devrait être clarifié par les agences nationales afin de garantir une application et un alignement uniformes entre les opérateurs du pays visité et de garantir une approche harmonisée à l'égard des itinérants.

## **3. L'obligation de transparence, notamment en termes de qualité de service**

Le règlement prévoit en son art.8 que les fournisseurs d'itinérance publient des informations sur les raisons pour lesquelles le service d'itinérance est potentiellement proposé à des conditions moins avantageuses que celles proposées au niveau national. Ces informations doivent comprendre les facteurs pouvant avoir un impact sur la qualité de service d'itinérance auquel le client en itinérance souscrit, comme les générations et technologies de réseau à la disposition du client en itinérance dans un Etat membre visité.

La ligne directrice n°138 du BEREC détaille les attentes en matière d'information sur la qualité de service et sur la manière dont elle peut différer en fonction des pays, des services disponibles mais aussi de facteurs extérieurs (topographie, trafic variant selon les horaires et la période de l'année, éventuels changements de matériels ou indisponibilités temporaires) à la fois dans le contrat mais également sur la page web devant contenir ces informations (LD n°145). Bouygues Telecom demeure très réservée quant à la fiabilité des informations qui pourraient être transmises et au risque



d'information erronée qui pourrait être communiquée au client, et souhaiterait que des précisions soient fournies par le BEREC.

En outre, la ligne directrice n°145 prévoyant que le fournisseur de services d'itinérance inclut plusieurs nouvelles informations sur son site internet à compter du 1er juillet 2022, notamment sur de qualité de service, celles-ci n'étant pas détaillées et ne pouvant être satisfaites au 1er juillet 2022, les lignes directrices n'étant pas publiées. D'autres informations supplémentaires étant attendues pour le 1er juin 2023, il serait opportun de fournir toutes les informations à cette même date.

Parmi les nouvelles obligations relatives à l'information des clients, le nouveau règlement prévoit en ses articles 13 à 16, la mise en place de nouveaux moyens d'informations ainsi que 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.

La ligne directrice n°132 prévoit que le fournisseur de services doit inclure dans le message d'information, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2023, un lien d'accès gratuit précisant les moyens d'accès aux services d'urgence. Bouygues Telecom souhaite préciser, conformément à l'art.16 du règlement qu'il incombe le BEREC de préciser, de mettre à jour régulièrement et de gérer cette liste. Des précisions quant à la fréquence de mise à jour de cette base par le BEREC, et les autorités nationales, seraient également les bienvenues.

En ce qui concerne la ligne directrice n° 138 qui prévoit les modifications contractuelles, Bouygues Telecom tient à souligner que des modifications contractuelles auront déjà été apportées avant la publication de ces lignes directrices, ce qui créera un décalage entre la mise en œuvre des obligations de l'exploitant et les détails supplémentaires fournis sur ces obligations par le BEREC.