

Consultation Publique ARCEP

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

Contribution de Verizon France

26 septembre 2025

Introduction

Verizon France (ci-après “Verizon”) remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer à propos de son projet de décision relatif à l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion.

Verizon tient à souligner en préambule que les positions et observations formulées dans le présent document ne valent que pour ce qui concerne le marché français, et qu'elles ne sont pas nécessairement transposables dans d'autres pays.

En tant que membre de la Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms), Verizon adhère pleinement à la contribution de la Fédération en réponse à la consultation publique et s'associe à ses observations générales ainsi qu'à ses réponses aux questions de l'Autorité.

Verizon présente ci-après ses observations sur deux dispositions majeures pour son activité.

Réponse de Verizon France aux questions posées par l'Autorité

Verizon est un opérateur spécialisé dans les services aux entreprises, notamment pour les multinationales. À ce titre, Verizon propose une gamme complète de services aux grandes entreprises, aux institutions publiques et aux opérateurs tiers. Verizon attache une importance particulière à la cohérence des règles de numérotation avec les standards européens et internationaux, condition essentielle à la fluidité des services, à l'interopérabilité et à la compétitivité des entreprises françaises et internationales. Cette harmonisation permet d'éviter la complexité et la fragmentation du marché.

À titre liminaire, il convient de rappeler à l'Autorité que le cadre français relatif au plan national de numérotation, déjà très étoffé, a été renforcé par la décision n° 2022-1583¹, notamment en matière de protection des utilisateurs contre les fraudes et abus. Verizon soutient pleinement cette démarche. Toutefois, la mise en œuvre des nouvelles obligations, en particulier du dispositif MAN, a exigé des évolutions profondes, structurantes et complexes de nos systèmes d'information, ainsi qu'une mobilisation significative de nos équipes, sans possibilité de capitaliser sur notre expérience

¹ Décision n°2022-1583 de l'Arcep en date du 1er septembre 2022 modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion.

acquise aux États-Unis [...]. Ces coûts substantiels, conjugués au déclin des usages voix en France, affectent la compétitivité d'un acteur spécialisé tel que Verizon sur le marché français, notamment face à des opérateurs locaux (Orange Business Services, SFR Business, Bouygues Telecom Entreprises) et à d'autres acteurs internationaux (AT&T, BT, Colt, etc.), et freinent l'innovation.

Verizon soutient les orientations de l'Autorité. Verizon invite toutefois l'Autorité à la vigilance quant à la mise en œuvre des dispositions qui nécessitent encore une concertation approfondie entre opérateurs et un retour d'expérience avant leur mise en œuvre. En effet, certaines mesures impliquent des développements informatiques substantiels, tant pour Verizon que pour l'APNF, notamment concernant la délégation d'affichage, qui ne peuvent raisonnablement être réalisés dans les délais fixés par le projet de décision.

En tant que membre de la Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms), Verizon adhère pleinement à la contribution de la Fédération en réponse à la consultation publique et s'associe à ses observations générales ainsi qu'à ses réponses aux questions de l'Autorité.

Verizon formule ci-après ses observations sur deux dispositions présentant un enjeu majeur pour son activité.

1. Altération du numéro d'appelant pour les appels provenant de l'étranger présentant un numéro mobile qui n'a pas pu être authentifié

Verizon, bien qu'opérateur fixe, partage le constat de l'Autorité selon lequel le dispositif actuellement en vigueur demeure insuffisant pour prévenir les usurpations de numéros mobiles fondées sur la simulation d'itinérance internationale. A cet égard, Verizon salue l'initiative visant à altérer le numéro d'appelant afin d'empêcher l'affichage d'un numéro mobile usurpé sur le terminal de l'utilisateur final.

Toutefois, Verizon souhaite formuler deux observations :

Premièrement, s'agissant de la mesure d'altération envisagée par l'Arcep, Verizon rappelle que cette mesure doit être strictement cantonnée au périmètre de l'interconnexion internationale entrante, segment relevant principalement des opérateurs mobiles. Eu égard à l'objectif poursuivi par l'Autorité — lutter contre les usurpations de numéros mobiles fondées sur la simulation d'itinérance internationale — qui concerne principalement les opérateurs mobiles, Verizon considère qu'il n'est ni justifié, ni proportionné, ni raisonnable d'imposer cette obligation aux opérateurs fixes. À supposer que l'Arcep décide néanmoins d'étendre cette obligation aux opérateurs fixes lorsqu'ils agissent en qualité d'opérateurs de terminaison, le délai de mise en œuvre requis serait sensiblement supérieur à celui prévu par le projet de décision, car la faisabilité de contrôles multicritères n'a pas été préalablement étudiée.

Deuxièmement, Verizon invite l'Autorité à retenir également, comme alternative, la possibilité d'anonymiser le numéro d'appelant. Forte de sa présence européenne, Verizon constate que de nombreux États membres, tels que la Finlande, la Belgique, l'Italie ou l'Espagne, ont déjà mis en œuvre l'anonymisation, avec des retours d'expérience positifs et sans confusion avérée pour l'utilisateur final.

Cette solution présente plusieurs avantages :

- assurer la cohérence des règles françaises avec les pratiques et standards européens;
- réduire la complexité technique pour Verizon et des acteurs similaires;
- permettre une mise en œuvre plus flexible, d'autant que l'altération ne bénéficie, à ce jour, que d'un retour d'expérience limité, tant en termes de durée qu'au regard des acteurs impliqués (à savoir les quatre opérateurs mobiles).

Dans ce contexte, il apparaît prématuré pour l'Autorité d'imposer, à ce stade, une solution unique et définitive, dans son projet de décision, en l'absence d'un retour d'expérience significatif. En cas de difficultés de mise en œuvre ultérieures, la seule possibilité de révision serait de lancer une nouvelle consultation publique

Compte tenu de la complexité inhérente de ce choix, une telle décision ne saurait être prise dans la précipitation. Elle requiert un arbitrage fondé sur une expertise technique approfondie, qui est le seul moyen de garantir une analyse objective, exhaustive et proportionnée des impacts pour toutes les parties prenantes.

En conséquence, Verizon demande à l'Autorité de prévoir expressément la possibilité d'anonymiser le numéro d'appelant et invite l'Autorité à permettre à la communauté des opérateurs de définir la solution et les responsabilités afférentes.

Enfin, afin de garantir l'efficacité du dispositif de lutte contre l'usurpation de numéros mobiles, Verizon estime indispensable qu'une communication pédagogique à destination du grand public soit menée par l'Autorité, en coordination avec la FFTélécoms. À défaut, l'impact de la mesure serait limité.

2. Recommandation d'altération du numéro d'appelant pour les situations où les informations d'authentification du numéro ne pourraient être conservées

Verizon partage pleinement l'objectif de l'Arcep visant à prévenir les risques d'usurpation lorsque la retransmission des informations d'authentification dans la signalisation des appels nationaux s'avère impossible. Toutefois, compte tenu des travaux inter-opérateurs toujours en cours concernant les appels attestés en B, ainsi que de l'absence de retour d'expérience sur le mécanisme d'altération évoqué dans la question précédente, Verizon estime que la recommandation envisagée par l'Arcep apparaît prématurée.

Même à l'état de simple recommandation, une application immédiate risquerait de perturber des travaux inter-opérateurs engagés depuis plusieurs mois. En particulier, il existe un risque avéré est que certains acteurs mettent en œuvre sans délai l'altération des appels attestés en B et C, ce qui pourrait conduire à une requalification frauduleuse des appels en A, alors même qu'ils seraient illégitimes, dans le but de contourner cette nouvelle disposition. Une coordination et une harmonisation effectives des modalités d'application sont donc indispensables pour garantir l'efficacité du dispositif de protection des utilisateurs contre les fraudes et abus.

Dans ce contexte, Verizon invite l'Autorité à privilégier une approche expérimentale et graduée, reposant sur une évaluation rigoureuse des risques et des bénéfices.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, et considérant que le délai d'entrée en vigueur de la recommandation, tel que prévu à compter de la publication de la décision, n'est pas raisonnable, Verizon demande à l'Autorité de supprimer, dans son projet de décision, la recommandation d'altérer systématiquement les appels attestés en B et en C, à l'exception des appels présentant un numéro mobile français en provenance de l'international.

S'agissant des précisions relatives aux appels attestés en B et C, Verizon renvoie l'Autorité à la réponse de la FFTélécoms à la question 2 de la consultation.