

Décision n° 2026-0113-RDPI
de l'Autorité de régulation des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse
en date du 22 janvier 2026
portant ouverture d'une enquête administrative
à l'encontre des opérateurs de communications électroniques
attributaires de numéros de téléphone du plan national de numérotation
en application de l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Autorité »),

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 36-13 et L. 44 du CPCE ;

Vu la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, notamment son article 10 ;

Vu la décision n° 2018-0881 du 24 juillet 2018 modifiée établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion ;

Vu l'ensemble des pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI) le 22 janvier 2026,

1 Cadre juridique

1.1 Dispositions générales

Aux termes de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité peut « *de manière proportionnée aux besoins liés à l'accomplissement de [ses] missions, et sur la base d'une décision motivée* :

« *1° Recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le présent code ou par les textes pris pour son application ; [...]*

« *3° Procéder auprès des mêmes personnes à des enquêtes. [...] ».*

L'article L. 32-1 du CPCE dispose que l'Autorité est notamment chargée de veiller :

« *II. [...] 5° [à] La protection des consommateurs, conjointement avec le ministre chargé de la consommation, et la satisfaction des besoins de l'ensemble des utilisateurs, y compris les utilisateurs*

handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, en matière d'accès aux services et aux équipements ; [...]

7° [à] L'intégrité et la sécurité des réseaux de communications électroniques ouverts au public et le respect, par les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques, de l'ordre public et des obligations de défense et de sécurité publique ; [...]

III. [...] 6° [à] L'utilisation et la gestion efficaces des ressources de numérotation ; ».

L'article L. 36-13 du CPCE dispose que l'Arcep « *recueille les informations et procède aux enquêtes nécessaires à l'exercice de ses missions, dans les limites et conditions fixées par l'article L. 32-4* ».

1.2 Dispositions relatives à l'obligation d'authentification des numéros d'appelant

1.2.1 La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux

L'article 10 de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a introduit, au IV de l'article L. 44 du CPCE, les dispositions suivantes, relatives à l'authentification des numéros d'appelant :

« 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. [...] ».

En application du IV de l'article 10 de la loi précitée, ces dispositions sont entrées en vigueur trois ans après la promulgation de cette loi, soit le 25 juillet 2023.

Par ailleurs, en application du dernier alinéa du IV de cet article, 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.* »

1.2.2 Le plan national de numérotation et ses règles de gestion

Afin de mettre en cohérence le plan de numérotation avec le cadre législatif existant, l'Autorité a modifié le paragraphe 2.2.2 c) de l'annexe 1 à la décision de l'Arcep n° 2018-0881 modifiée susvisée. Ainsi, à compter du 1^{er} janvier 2026, le paragraphe susmentionné prévoit que :

« *Les opérateurs qui proposent des offres permettant aux clients de choisir comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages un numéro français différent de celui qu'il lui a affecté pour sa ligne téléphonique sont tenus :*

- *de définir la liste des numéros que chaque utilisateur final peut présenter comme identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages, et ce, conformément aux conditions d'utilisation [...];*
- *de restreindre techniquement pour chaque utilisateur final la présentation des numéros d'appelant ou d'émetteur de messages à cette seule liste et de l'empêcher d'émettre des appels ou des messages qui présenteraient un autre numéro ;*
- *d'être en mesure, contractuellement et techniquement, d'exiger à tout moment de l'utilisateur final appelant ou émetteur qu'il dispose toujours de l'autorisation de l'affectataire du numéro pour l'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur. »*

Ces mesures traduisent en pratique les dispositions du IV de l'article L. 44 du CPCE, qui imposent déjà aux opérateurs de vérifier qu'un utilisateur final est bien autorisé à utiliser un numéro comme identifiant d'appelant.

Enfin, le paragraphe 2.3.4 h) de l'annexe 1 à la décision de l'Arcep n° 2018-0881 modifiée susvisée de l'Arcep, également entré en vigueur le 1^{er} janvier 2026, prévoit que :

« *Lorsqu'un numéro mobile issu du plan national de numérotation est utilisé comme identifiant d'appelant d'un appel ou d'un message reçu sur une interconnexion internationale entrante, les opérateurs peuvent déroger à l'obligation, définie au IV de l'article L. 44 du CPCE, d'interrompre les appels ou messages pour lesquels le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou ne permet pas de confirmer l'authenticité de l'appel ou du message destiné à l'un de leurs clients utilisateurs finals ou transitant par leurs réseaux s'ils masquent le numéro d'appelant préalablement indiqué.*

Par dérogation, le paragraphe précédent s'applique pour les appels à destination des utilisateurs de Saint-Martin à compter du 1^{er} janvier 2028 ».

2 Analyse de l'Autorité

L'obligation légale d'authentification du numéro d'appelant issue de la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux impose aux opérateurs :

- de s'assurer que, lorsqu'un de leurs abonnés émet un appel ou un message en présentant un numéro d'appelant, cet abonné soit bien l'affectataire du numéro concerné, ou qu'il a donné son accord pour que son numéro soit présenté¹ ;
- de mettre en place un dispositif interopérable d'authentification des numéros d'appelant qui atteste que l'opérateur concerné « *confirme l'authenticité* » du numéro présenté. À ce titre, les opérateurs de départ attestent, en apposant une signature électronique, que leurs abonnés sont bien autorisés à présenter le numéro ;
- d'interrompre l'acheminement des appels dont le numéro n'aurait pas été correctement authentifié, que ce soit au départ, à l'arrivée ou en transit. À ce titre, les opérateurs, en

¹ Cas d'un donneur d'ordre pour un centre d'appels.

particulier « en aval », doivent interrompre les appels non signés ou dont la signature est invalide.

Depuis le 1^{er} janvier 2026, la décision n° 2025-2215 de l'Arcep qui modifie la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée prévoit que, par dérogation à l'obligation d'interruption des appels non authentifiés comme prévu par le dernier alinéa du IV de l'article L. 44 du CPCE, les opérateurs doivent masquer un numéro d'appelant mobile lorsque le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou ne permet pas de confirmer l'authenticité du numéro d'appelant pour des appels reçus sur leurs interconnexions internationales entrantes.

Les opérateurs ont mis progressivement en œuvre l'authentification du numéro d'appelant et l'interruption des appels non authentifiés à destination des utilisateurs fixes (depuis le 1^{er} octobre 2024) et mobiles (depuis le 1^{er} janvier 2025) grâce au mécanisme d'authentification des numéros (MAN).

Toutefois, les signalements enregistrés sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » relatifs à l'usurpation de numéros sont passés de 531 signalements en 2023 à 8 500 en 2024, et à plus de 19 000 en 2025². En 2024 et 2025, l'usurpation de numéros d'appelant a constitué la première cause de signalements à l'Arcep. La plupart des auteurs de signalement, dont le numéro a été utilisé comme identifiant d'appelant à leur insu lors d'appels sortants, se disent contactés par des personnes qui leur reprochent de les avoir appelées, souvent pour de la prospection commerciale par téléphone, alors même qu'ils ne sont pas à l'origine de l'appel.

Certains utilisateurs, moins nombreux, relèvent également que des personnes qui ont essayé de les escroquer ou de leur extorquer des données à caractère personnel ont pu afficher comme numéro d'appelant le numéro d'une autorité publique (commissariat de police, gendarmerie, Arcep, etc.) ou d'un établissement financier, pour crédibiliser leur appel. Les rapports annuels³ de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) expriment le même phénomène : ils confirment une augmentation des fraudes liées aux appels téléphoniques utilisant des numéros usurpés, notamment lors d'escroqueries où un faux conseiller bancaire appelle par exemple ses victimes avec le numéro de leur banque pour leur demander de valider un paiement qu'ils seraient ensuite supposés annuler.

Si l'Arcep a pris de nouvelles mesures pour renforcer la protection des utilisateurs contre des pratiques d'usurpations de numéros, notamment concernant les appels présentant des numéros mobiles émis depuis l'international qui ne seraient pas authentifiés, les signalements décrits ci-dessus témoignent aujourd'hui de la persistance de pratiques frauduleuses, ce qui porte atteinte à la confiance des utilisateurs dans les appels qu'ils reçoivent. Ce phénomène d'usurpation pourrait s'expliquer par des défauts dans l'application des règles d'authentification des numéros prévues à l'article L. 44 du CPCE et précisées dans la décision n° 2018-0881 susvisée, que ce soit au départ de l'appel par l'authentification d'un numéro usurpé ou par l'acheminement d'un appel non authentifié qui n'a pas été interrompu.

Ainsi, au regard des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, en particulier en vue d'assurer la protection des consommateurs contre les fraudes et abus, il apparaît nécessaire d'obtenir des informations permettant de reconstituer la provenance d'appels dont le numéro est susceptible d'avoir été usurpé, d'identifier les opérateurs de transit et d'arrivée qui ont pris part à leur acheminement et de vérifier le respect des obligations prévues au IV de l'article L. 44 du CPCE, ainsi qu'aux 2.2.2 c) et 2.3.4 h) de l'annexe 1 à la décision de l'Arcep n° 2018-0881 susvisée.

² Voir paragraphe 2.4 de l'édition 2025 du bilan annuel de « J'alerte l'Arcep », https://www.arcep.fr/fileadmin/user_upload/observatoire/satisfaction-client/avril-2025/bilan-jalerte_synthese_edition-2025_avril2025.pdf.

³ <https://www.banque-france.fr/system/files/2024-09/OSMP-2023.pdf>.

Compte tenu du fait que les opérateurs contribuant à l'acheminement des appels téléphoniques sont interconnectés entre eux, et qu'il n'est pas possible de connaître *a priori* le rôle de chacun des opérateurs qui peuvent être impliqués dans l'acheminement d'appels dont le numéro a été usurpé, l'enquête est ouverte à l'égard de l'ensemble des opérateurs attributaires par l'Arcep de numéros de téléphone du plan national de numérotation.

**

Au regard de l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité estime nécessaire de recueillir l'ensemble des documents et informations lui permettant d'établir la provenance et le chemin emprunté par les appels dont le numéro a été usurpé et de vérifier le respect des obligations prévues au IV de l'article L. 44 du CPCE, ainsi qu'aux 2.2.2 c) et 2.3.4 h) de l'annexe 1 à la décision de l'Arcep n° 2018-0881 modifiée susvisée, par les opérateurs attributaires de numéros de téléphone du plan national de numérotation.

En conséquence, une enquête administrative est ouverte et confiée aux agents de l'Autorité, conformément à l'article L. 32-4 du CPCE. Dans le cadre de cette enquête, les agents pourront recueillir l'ensemble des documents et informations nécessaires, notamment :

- demander la communication par un opérateur attributaire de numéros de téléphone du plan national de numérotation ou son sous-traitant, par exemple un partenaire auquel il peut avoir recours pour la mise en œuvre de l'authentification du numéro d'appelant, de l'ensemble des documents et informations nécessaires;
- procéder, au besoin, à des enquêtes et constatations sur place.

Décide :

- Article 1.** Une enquête administrative à l'encontre des opérateurs de communications électroniques attributaires de numéros de téléphone du plan national de numérotation est ouverte. Cette enquête a pour objet de recueillir auprès de ces opérateurs ou de tout sous-traitant l'ensemble des informations ou documents nécessaires concernant le respect des obligations définies au IV de l'article L. 44 du CPCE, et des dispositions mentionnées aux 2.2.2 c) et 2.3.4 h) de l'annexe 1 à la décision de l'Arcep n° 2018-0881 modifiée susvisée.
- Article 2.** Le directeur général de l'Arcep est chargé de l'exécution de la présente décision. Il désigne en tant que de besoin les agents de l'Arcep chargés de mener les mesures d'enquête.
- Article 3.** La présente décision sera publiée sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 22 janvier 2026,

La Présidente

Laure de La Raudière