



Consultation publique - Modifications du plan national de numérotation et de ses règles de gestion

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP)

1. A propos de Twilio

Twilio remercie l'ARCEP de cette opportunité de pouvoir contribuer à la consultation de l'ARCEP sur *l'Etablissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion*.

Twilio offre des services de communication sur le *cloud* qui permettent aux développeurs de logiciels de construire, de mettre à l'échelle et d'exploiter l'engagement des clients en temps réel, y compris la voix, le texte, le chat et le courrier électronique. Depuis sa création en 2008, Twilio est devenue une entreprise de plus de 5 400 employés, avec des bureaux en Europe, en Asie et aux États-Unis.

Aujourd'hui, Twilio gère plus d'un trillion d'interactions chaque année et aide ses plus de 335 000 clients - des petites entreprises aux plus grandes multinationales, en passant par des secteurs tels que l'éducation, la santé, l'industrie, la sécurité publique, les services financiers et bien d'autres - à réinventer la façon dont ils s'engagent auprès de leurs clients ou de leurs administrés.

En France, Twilio s'efforce de fournir la dernière génération de technologies de communication aux entreprises de tout le pays, y compris aux organisations des secteurs privé et public.

2. Réponses à la consultation

Question 1 : Avez-vous des commentaires sur la création de la catégorie des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général, et aux conditions d'attribution, de renouvellement et d'utilisation qui s'y rapportent ?

Twilio salue les efforts de l'ARCEP pour adapter le plan de numérotation français afin d'y inclure une catégorie spécifique de numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général. Ceci est en ligne avec l'objectif de l'ARCEP de lutter contre la fraude, tout en contribuant au maintien de l'ordre public économique.

Un commentaire général est que la création d'une telle catégorie de numéros polyvalents exigera des opérateurs qu'ils mettent à jour leur procédure d'identification des clients (*'Know your customers'* en anglais ou 'KYC') et les processus connexes, ce qui implique beaucoup de temps et de ressources.

Twilio met en œuvre un process KYC pour vérifier l'identité du client et garantir l'utilisation appropriée des ressources de numérotation. L'introduction d'une catégorie spéciale de numéros polyvalents introduira des exigences supplémentaires qui vont au-delà des pratiques actuelles. Dans ce cas, nous devrions vérifier qu'un affectataire est qualifié d'organisation d'intérêt public, conformément à l'arrêté ministériel à venir. Cela nécessitera probablement des mises à jour non seulement des procédures KYC, mais aussi des types d'informations collectées et conservées.

A cet égard, nous attirons l'attention sur le fait que l'échéance du 1^{er} janvier 2026 pourrait ne pas laisser suffisamment de temps aux opérateurs pour effectuer les changements nécessaires à la gestion de cette nouvelle catégorie de numéros, et nous demandons à l'ARCEP d'envisager une date ultérieure pour permettre aux opérateurs de mettre en œuvre tous les changements nécessaires à leurs processus d'*onboarding*.

Ceci est d'autant plus vrai que l'arrêté ministériel définissant le champ d'application des organisations qui seront autorisées à détenir de tels numéros n'a pas encore été publié. Nous souhaiterions connaître le calendrier d'adoption de l'arrêté ministériel, et savoir s'il fera l'objet d'une consultation publique. Les opérateurs ne pourront pas commencer à

préparer de nouveaux processus tant que ces règles ne seront pas établies et nous suggérons qu'une période de six mois soit nécessaire à compter de l'adoption de cet arrêté.

Attribution et renouvellement

Twilio note l'exigence pour les opérateurs de fournir à l'ARCEP des détails sur l'affectataire des numéros comme condition d'attribution des numéros ou de renouvellement. Twilio reconnaît l'importance pour l'Arcep d'une telle catégorie de numéros, mais souhaite attirer l'attention de l'Arcep sur l'importance de la charge administrative que cela entraîne pour les opérateurs.

En ce qui concerne la durée d'attribution par défaut et de renouvellement fixée à un an, nous demandons à l'ARCEP d'envisager une durée plus longue. En effet, les organisations éligibles à l'assignation de ces numéros sont susceptibles d'avoir des besoins à long terme, et une période de renouvellement d'un an pourrait imposer aux opérateurs et aux attributaires des charges administratives qui sont en décalage avec le renouvellement d'autres types de numéros. Nous notons que d'autres types de numéros sont généralement attribués pour une durée de deux ans et nous suggérons une harmonisation avec cette durée.

En ce qui concerne les obligations de *reporting*, il serait bénéfique à l'ensemble des parties prenantes que l'ARCEP mette en place un format de *reporting* simple, électronique, automatisé et standardisé et listant les documents permettant de répondre à l'obligation, réduisant les obstacles et évitant une complexité inutile - tant pour les opérateurs qui pour la plupart fournissent leurs services dans de multiples pays que pour le régulateur dans le traitement des informations communiquées par les opérateurs.

Question 2 : Que pensez-vous des règles d'altération du numéro d'appelant proposées par l'Arcep lorsque les opérateurs n'ont pas la possibilité de s'assurer de l'authenticité du numéro d'appelant mobile présenté lors d'un appel arrivant sur leurs interconnexions internationales entrantes ?

Twilio salue les efforts continus de l'ARCEP pour lutter contre les escroqueries et les fraudes, y compris les mesures visant à atténuer l'usurpation du numéro de l'appelant. Nous comprenons que la mesure proposée vise à relever le défi posé par la fausse utilisation d'itinérance internationale, qui est exploitée pour des fraudeurs et sape la confiance dans les communications électroniques.

Nous soutenons l'approche consistant à supprimer l'obligation de blocage strict dans les scénarios où l'authentification n'est pas possible, et à altérer le numéro de l'appelant. Cela permet de trouver un juste équilibre entre la prévention de la fraude et la continuité du service pour le trafic légitime qui pourrait être affecté. Une mesure similaire est déjà en place en Allemagne, où les appels dans de tels scénarios sont anonymisés.

Nous demandons à l'ARCEP de confirmer que cette obligation incombe seulement à l'opérateur exploitant le réseau « receveur ».

Concernant l'entrée en vigueur, il apparaît pertinent pour l'Arcep de considérer une entrée en vigueur plus lointaine, par exemple, à partir de juin 2026 au plus tôt, afin d'octroyer suffisamment de temps aux opérateurs pour adapter leurs systèmes.

Question 3 : Que pensez-vous de la valeur (« 99 99 99 99 99 ») de l'identifiant d'appelant banalisé proposée par l'Arcep ? L'utilisation de cette valeur présenterait-elle des difficultés techniques ?

L'attribution d'une valeur spécifique, non géographique, qui n'est allouée à aucun opérateur ou utilisateur, ne devrait pas poser de difficultés techniques matérielles aux opérateurs. Twilio peut s'adapter à de tels changements pour autant qu'un délai approprié soit prévu avant l'entrée en vigueur de l'obligation.

Question 4 : Que pensez-vous de la recommandation formulée par l'Arcep d'altérer le numéro d'appelant (avec la valeur « 99 99 99 99 99 ») pour les situations dans lesquelles les opérateurs ne seraient pas en mesure de retransmettre les informations d'authentification apposées dans la signalisation de l'appel, afin d'éviter toute usurpation ?

Nous soutenons la mesure proposée par l'ARCEP d'altérer le numéro de l'appelant dans les situations où les opérateurs ne sont pas en mesure de retransmettre les informations d'authentification apposées dans la signalisation de l'appel.

Comme précédemment, il apparaît important de clarifier au sein du plan de numérotation que cette obligation ne s'appliquera qu'à l'opérateur exploitant le réseau « receveur ». Compte tenu de l'impact de cette mesure sur les process des opérateurs, nous demandons à l'Arcep de bien vouloir considérer un délai de mise en œuvre plus long, en prévoyant une entrée en vigueur de cette mesure à partir juin 2026 au plus tôt.

Question 5 : Que pensez-vous des règles proposées par l'Arcep pour encadrer la modification par un opérateur de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur ?

Nous soutenons les règles proposées par l'ARCEP pour réglementer la modification par un opérateur de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur, car elles constituent une mesure pour lutter contre l'usurpation de l'identité de l'appelant et protéger les consommateurs. Nous sommes particulièrement favorables à la reconnaissance du fait qu'une telle modification de l'identifiant de l'appelant sera permise lorsqu'une autorisation appropriée est fournie, confirmant le droit de l'utilisateur à utiliser le numéro. Cette flexibilité est essentielle pour garantir que les utilisations commerciales légitimes puissent se poursuivre sans interruption.

Les entreprises de tous les secteurs, y compris de transports, voyages, universitaire, les services de sécurité, les services de livraison et l'assistance à la clientèle, s'appuient sur des numéros fiables et reconnaissables pour assurer une communication efficace avec les utilisateurs finaux. La possibilité d'afficher de tels numéros, lorsqu'ils sont dûment autorisés, favorise l'engagement, améliore la disponibilité et renforce la confiance des consommateurs.

Les opérateurs devront disposer d'un processus clair et ajustable pour vérifier l'autorisation des numéros, ce qui impliquerait la mise à jour des processus KYC et des accords avec les opérateurs. Nous demandons donc à l'ARCEP de prévoir une plus longue période avant l'entrée en vigueur de ses dispositions pour permettre aux opérateurs de mettre en œuvre les changements nécessaires, par exemple fixée à septembre 2026 au plus tôt.

Question 6 : Que pensez-vous de l'interdiction proposée par l'Arcep de toute délégation d'affichage portant sur un numéro mobile ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 7 : Que pensez-vous de l'application d'un délai de réaffectation d'un numéro à un utilisateur final, lorsque ce numéro a été résilié à l'initiative d'un opérateur, qui soit compris entre 45 et 120 jours ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 8 : Que pensez-vous de l'autorisation d'afficher des numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant et des conditions associées à l'utilisation de tels numéros en tant qu'identifiant d'appelant ?

Pas de commentaires pour le moment.

Question 9 : Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant un numéro court dont la composante « S » hors TVA est strictement supérieure à 0,167 € par minute ou strictement supérieure à 0,417 € par appel ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 10 : Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep d'obliger les opérateurs à affecter un premier numéro à un utilisateur final dans un délai d'un an après la notification de la décision d'attribution du bloc correspondant ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 11 : Que pensez-vous, lors d'une résiliation sans portage, de l'obligation de restituer un numéro précédemment porté à l'opérateur attributaire au terme du délai de réaffectation ?

Twilio soutient les efforts visant à rendre l'attribution et la gestion des numéros plus efficaces. Afin de minimiser les perturbations et d'assurer une adoption en douceur, nous conseillons de prévoir une date d'entrée en vigueur plus lointaine pour cette disposition, au 1^{er} janvier 2026 au plus tôt, afin de donner un temps suffisant aux opérateurs de mettre en place les process opérationnels nécessaires pour mettre en œuvre ces dispositions. Il apparaît crucial que l'ARCEP travaille en étroite collaboration avec les parties prenantes de l'industrie pour assurer une mise en œuvre harmonieuse.

Question 12 : Que pensez-vous de la limitation du nombre de préfixes RIO attribuables par opérateur à un ?

Nous invitons l'ARCEP à reconsidérer la proposition de limiter chaque opérateur à un seul préfixe RIO. Bien que l'intention de simplifier la gestion de la portabilité des numéros soit compréhensible, une telle restriction pourrait ne pas refléter les réalités opérationnelles des fournisseurs de services.

La plupart des fournisseurs de services s'appuient sur plusieurs *hosting providers* sous-jacents, chacun d'entre eux pouvant nécessiter des préfixes RIO distincts pour gérer correctement le routage et la portabilité. Un préfixe RIO unique pourrait donc créer des complexités techniques ou contractuelles, en particulier dans les cas où les services sont fournis par l'intermédiaire de multiples partenaires ou plateformes d'infrastructure.

Question 13 : Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux numéros polyvalents pour les territoires de Guadeloupe, Martinique et Mayotte ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 14 : Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux numéros polyvalents vérifiés pour les territoires de Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 15 : Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux préfixes de routage, à la fois pour les numéros polyvalents et les numéros mobiles, pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 16 : Que pensez-vous de la réduction à 100 000 numéros de la granularité d'attribution des numéros polyvalents de longueur étendue et des numéros mobiles de longueur étendue pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 17 : Que pensez-vous des évolutions relatives à l'attribution et à l'utilisation des codes R1R2 ?

Pas de commentaires pour le moment.

Question 18 : Que pensez-vous de la suppression des préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel ?

Pas de commentaires pour le moment.

Question 19 : Que pensez-vous de l'interdiction, d'ici au 1^{er} juillet 2028, des mises à disposition de numéros ?

Tout en reconnaissant les efforts de l'ARCEP pour lutter contre les escroqueries et les fraudes, nous considérons que la suppression de la mise à disposition des numéros bénéficiant de droits acquis n'est pas proportionnée, qu'elle entrave et discrimine des cas d'utilisation légitimes et bénéfiques, qu'elle va à l'encontre de l'objectif de promotion de la concurrence.

Lorsque l'ARCEP a interdit les mises à disposition en 2022, en excluant de cette interdiction les numéros qui ont été mis à disposition au plus tard le 31 juillet 2018 (et les numéros géographiques et polyvalents mis à disposition au plus tard le 31 décembre 2022), rien n'indiquait qu'il s'agissait d'une mesure temporaire. Du point de vue de nos entreprises clientes et de leurs utilisateurs finaux, le fait de leur permettre de continuer à dépendre de numéros qui ont été mis à disposition jusqu'aux dates limites correspondantes a rendu ces entreprises plus dépendantes de ces numéros, et leurs clients plus attachés à ces numéros. La suppression de la possibilité de maintenir cette mise à disposition limitera l'accès aux services de communication et aux solutions technologiques qui sont ancrés dans leurs flux de travail depuis des années et dont ils dépendent pour fournir leurs services et communiquer avec les consommateurs.

En tant que fournisseur B2B qui travaille avec un large éventail d'organisations en France, nous alertons l'ARCEP sur le fait que la suppression de la possibilité de mettre à disposition des numéros tel qu'autorisé jusque-là ne renforcera pas la lutte contre les pratiques préjudiciables des mauvais acteurs. En effet, ces numéros ont été mis à disposition pendant de nombreuses années, sans que rien n'indique qu'une évolution vers une interdiction générale soit justifiée, ce qui soulève la question de la proportionnalité de la mesure proposée.

D'après notre expérience, une vérification rigoureuse de l'identité du client (KYC) reste une mesure essentielle pour réduire la capacité des mauvais acteurs à opérer. En outre, nous pensons que la possibilité de remonter rapidement et de manière fiable jusqu'à l'entité qui est en réalité à l'origine d'un appel/SMS est cruciale pour lutter efficacement contre les activités nuisibles, que l'appel/SMS provienne d'une entité qui utilise un

numéro usurpé ou d'une entité qui s'est vu assigner légitimement un numéro utilisé. En effet, les activités préjudiciables, y compris les appels/SMS automatisés, peuvent provenir non seulement d'entités qui usurpent des numéros, mais aussi d'entités qui se voient assigner des numéros de manière légitime.

Une application ferme de la loi contre les fraudeurs (qui abusent non seulement les citoyens et les entreprises, mais aussi les opérateurs de services de communications électroniques) doit également faire partie de l'ensemble des mesures, en plus des mesures techniques imposées aux opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques.

Dans une ère d'innovation, où les services de communication *cloud* et d'autres technologies vont remodeler l'avenir des communications, la mise à disposition des numéros a permis au processus rigide d'attribution d'une ressource rare de suivre le rythme de l'innovation et des besoins du marché.

Nous demandons à l'ARCEP de maintenir le cadre existant pour l'attribution des numéros, avec des règles et des responsabilités claires pour l'opérateur attributaire et l'opérateur bénéficiant d'une mise à disposition protégée par une dérogation selon le régime actuel, ainsi que pour les séries de numéros concernées.

De manière plus générale, nous pensons que la question de la mise à disposition mérite d'être réexaminée. Avec les garanties et les garde-fous appropriés, la mise à disposition peut conduire à une utilisation plus efficace des ressources de numérotation limitées, et permettre aux entreprises françaises de se développer nationalement et au-delà des frontières françaises, et à d'autres entreprises offrant des services aux citoyens français de fournir leurs services en utilisant pleinement la technologie, conformément aux préférences et aux attentes des consommateurs.

Question 20 : Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser des préfixes de routage fournis par un autre opérateur ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 21 : Que pensez-vous de la suppression de l'obligation de transmettre annuellement des rapports d'utilisation et de mise à disposition ?

Pas de commentaire pour le moment.

Question 22 : Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de ces éléments dans le cadre d'une restitution de numéros spéciaux et courts ?

Pas de commentaires pour le moment.

Question 23 : Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture d'un document attestant de l'habilitation du demandeur par l'entreprise dès lors que celui-ci n'est pas employé par cette société et qu'il demande un identifiant d'accès pour le compte de cette dernière ?

Bien que nous soutenons et reconnaissons la nécessité d'une habilitation, nous souhaitons informer l'ARCEP que la plupart des fournisseurs de services de communications électroniques et de communications *cloud* opèrent souvent à l'échelle mondiale. Dans de telles structures, il est courant que les employés d'une filiale gèrent des questions réglementaires pour le compte d'une autre entité du groupe.

Nous recommandons donc que l'ARCEP fasse une distinction entre les employés internes opérant au sein d'un même groupe et les tiers externes. Dans le cas d'employés internes agissant au sein d'entités affiliées, l'entreprise devrait être en mesure de désigner des représentants habilités par le biais d'une lettre formelle.

Pour les tiers externes, tels que les représentants légaux qui relèvent d'une entité tierce, un mandat formel serait approprié.

Question 24 : Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse postale de l'équipement ainsi que l'adresse postale du point d'interconnexion pour chaque demande de numéros territorialisés et de préfixes de routage de numéros polyvalents et mobiles ?

Twilio souhaiterait des éclaircissements sur la manière dont les fournisseurs des services de communications électroniques OTT sont censés se conformer à l'exigence proposée, s'ils entrent dans son champ d'application, étant donné que les fournisseurs OTT n'opèrent pas une infrastructure physique, à la différence des exploitants de réseaux traditionnels.

Question 25 : Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse physique du point de signalisation pour toute demande d'attribution de CPSN ?

Comme dans notre réponse à la question 24 ci-dessus, nous demandons à l'ARCEP de préciser si les fournisseurs de services de communications électroniques OTT entrent dans le champ d'application de cette mesure et si oui comment les fournisseurs OTT sont censés se conformer à cette obligation.

Question 26 : Avez-vous des commentaires concernant la modification du type de contacts à fournir à l'appui d'une demande d'attribution ?

Aucun commentaire pour le moment.