

Comment conserver son numéro fixe lors d'un changement d'opérateur ?

Sommaire :

[Qui peut demander la portabilité de son numéro fixe ?](#)

[Comment demander la portabilité de son numéro fixe ?](#)

[Quels numéros fixes peuvent faire l'objet d'une portabilité ?](#)

[Comment accéder au relevé d'identité opérateur \(RIO\) ?](#)

[En plus de sa demande de portabilité, l'abonné doit-il résilier le contrat le liant à l'opérateur qu'il veut quitter ?](#)

[Pour quels motifs un opérateur peut-il ou non refuser une portabilité ?](#)

[Quel est le délai nécessaire pour porter un numéro fixe ?](#)

[Quels sont les délais de portage dans les cas de vente à distance, de démarchage à domicile ?](#)

[Comment l'abonné sait-il qu'il est encore lié par un engagement qu'il est tenu de respecter auprès de l'opérateur qu'il veut quitter ?](#)

[Que faire si la ligne à porter est résiliée ?](#)

[Est-il possible de conserver son numéro fixe en cas de déménagement ou de changement d'offre même si on ne change pas d'opérateur ?](#)

[Que faire en cas de retard dans la mise en œuvre de la portabilité fixe ?](#)

[Comment demander la conservation du numéro fixe quand on est une entreprise ou une entité publique ? Quelles sont les particularités, notamment concernant l'obtention du RIO fixe ?](#)

[Pour en savoir plus sur le cadre réglementaire.](#)

Qui peut demander la portabilité de son numéro fixe ?

La portabilité du numéro fixe est le droit pour tout abonné titulaire de la ligne fixe de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur, que cet abonné soit un consommateur ou le responsable de l'entreprise qui gère le contrat.

Pour une entreprise, il existe des particularités (cf. question "[Comment demander la conservation du numéro fixe quand on est une entreprise ou une entité publique ? Quelles sont les particularités, notamment concernant l'obtention du RIO fixe ?](#)")

Comment demander la portabilité de son numéro fixe ?

Je change d'opérateur **et** je souhaite conserver mon numéro de téléphone fixe

1



Avant de souscrire, j'appelle gratuitement le

3179

depuis ma ligne fixe concernée

J'obtiens mon **Relevé Identité Opérateur fixe (RIO fixe)**

► LE RIO, C'EST QUOI ?

Le relevé d'identité opérateur est un identifiant unique de 12 caractères attribué à chaque numéro de téléphone. Le RIO permet de sécuriser la conservation de mon numéro.

► SI J'AI PLUSIEURS LIGNES FIXES...

Je compose le 3179 depuis chacune des lignes fixes dont je souhaite conserver le numéro. J'obtiens le RIO de chaque numéro.

2

Je souscris auprès de mon nouvel opérateur



Par internet



En boutique



Ou par téléphone

Je lui communique **obligatoirement** mon **numéro de téléphone fixe** **et** le **RIO associé**

► JE SUIS TITULAIRE D'UNE OFFRE ENTREPRISE ?

Je ne suis pas concerné par le RIO.

► SI JE N'AI PAS MON RIO LORS DE LA SOUSCRIPTION, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Mon nouvel opérateur m'indique la marche à suivre pour conserver mon numéro.

3

Je n'ai rien d'autre à faire pour conserver mon numéro.

Mon nouvel opérateur s'occupe de :



la mise en service de ma ligne



la conservation de mon numéro de téléphone fixe actuel



la résiliation des services associés à ma ligne auprès de mon ancien opérateur

► QUELS SERVICES SONT RÉSILIÉS ?

Je consulte les conditions contractuelles de mon ancien opérateur.



Je continue à utiliser mon numéro de téléphone fixe chez mon nouvel opérateur

► Pour en savoir plus, je consulte le site de l'ARCEP www.telecom-infoconso.fr

FREEPK.COM, SHUTTERSTOCK

L'abonné doit s'adresser directement et uniquement au nouvel opérateur de son choix qui prend en charge :

- la souscription au nouveau contrat ;
- la conservation du numéro fixe ;
- la résiliation du contrat avec l'ancien opérateur.

L'abonné ne doit pas résilier le contrat qui le lie à l'opérateur qu'il souhaite quitter ; c'est le nouvel opérateur de son choix qui fait cette démarche à sa place dans le cadre de la mise en œuvre de sa demande

de portabilité.

La résiliation automatique du contrat avec l'ancien opérateur n'exonère cependant pas l'abonné du paiement des frais liés aux éventuelles durées minimales d'engagement. Pour savoir s'il existe encore un engagement, vous pouvez consulter la question : [« Comment l'abonné sait-il qu'il est encore lié par un engagement qu'il est tenu de respecter auprès de l'opérateur qu'il veut quitter ? »](#).

L'ancien opérateur ne peut en aucun cas facturer pour la prestation de conservation du numéro lors du changement d'opérateur. Le nouvel opérateur peut toutefois éventuellement facturer cette prestation.

Quels numéros fixes peuvent faire l'objet d'une portabilité ?

Tous les numéros fixes peuvent faire l'objet d'une demande de portabilité, quel que soit l'usage (téléphonie, fax) auquel ils sont associés. Il peut donc s'agir de :

- numéros géographiques fixes (numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05), sous réserve que l'abonné ne déménage pas hors d'un certain périmètre. En effet, chaque numéro géographique est rattaché à une zone de numérotation élémentaire (dite ZNE), au-delà de laquelle le même numéro ne peut pas être conservé, quel que soit l'opérateur. Chaque commune appartient à une seule et même ZNE : cela signifie que si l'abonné déménage tout en restant dans la même commune, il a la possibilité de demander à conserver son numéro fixe. En revanche, un déménagement dans une commune du même département, même limitrophe, peut occasionner un changement de ZNE et rendre donc impossible la conservation du numéro fixe. En cas de doute, le client est invité à se rapprocher de son futur opérateur avant toute démarche de portabilité.
- numéros non géographiques (numéros commençant notamment en 09) sous réserve que l'abonné ne déménage pas entre la métropole et les DOM ou entre deux DOM distincts. Ce sont, par exemple, les numéros de boxes de téléphonie/internet.

La zone de numérotation élémentaire (ZNE) est une zone géographique au sein de laquelle tous les numéros géographiques commencent par les mêmes six premiers chiffres. Il existe 412 ZNE en métropole. Chaque département d'outre-mer (Réunion, Martinique, Guadeloupe, Mayotte) constitue une ZNE, ainsi que l'île de Saint-Pierre-et-Miquelon. La Guyane, qui est aussi un département d'outre-mer est en revanche constitué de 7 ZNE.

Comment accéder au relevé d'identité opérateur (RIO) ?

Pour effectuer une demande de portabilité, l'abonné doit être en mesure de prouver qu'il est le titulaire du contrat associé au numéro fixe objet de la demande de portabilité et fournir un relevé d'identité opérateur (RIO).

Pour obtenir son RIO, l'abonné appelle gratuitement depuis son domicile et depuis sa ligne fixe dont il souhaite garder le numéro le serveur vocal d'information dédié à la conservation du numéro fixe, via le numéro 3179.

Ce serveur vocal est accessible tous les jours de l'année, 24h/24h.

Le 3179 diffuse à l'abonné le RIO par un message vocal. Il est ensuite proposé plusieurs choix à l'abonné pour recevoir le RIO par écrit :

- par SMS sur le numéro de mobile de contact ;
- ou par SMS au numéro de son choix ;
- ou par courriel sur son adresse courriel de contact ;
- ou par courrier, à son adresse de facturation.

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi par SMS ou courriel, le message lui est transmis dans les cinq minutes.

Dans le cas où l'abonné choisit l'envoi du RIO fixe par courrier, celui-ci est envoyé par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés.

Dans les cas où l'abonné n'a pas la possibilité d'appeler le 3179 depuis sa ligne fixe (par exemple en cas de souscription en boutique), il lui est possible d'obtenir son RIO depuis n'importe quelle ligne téléphonique en composant un numéro gratuit mis en place par son opérateur d'accueil commençant par 0800, 0801 ou 0805 (chaque opérateur dispose de son propre numéro) :

- l'abonné est invité à composer le numéro fixe dont il souhaite la portabilité ;
- le RIO est transmis uniquement par SMS et courriel, au numéro et adresse courriel de contact.

[Les numéros en 08 pour obtenir son RIO](#)

En plus de sa demande de portabilité, l'abonné doit-il résilier le contrat le liant à l'opérateur qu'il veut quitter ?

L'abonné ne doit pas faire de demande de résiliation auprès de l'opérateur qu'il souhaite quitter. C'est le nouvel opérateur choisi qui fait cette démarche à sa place, dans le cadre de la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

Le jour du portage effectif du numéro fixe, le contrat avec son ancien opérateur est résilié, sans aucune démarche supplémentaire de sa part.

Il existe une exception dans le cas de services de télévision payante. Si le contrat de l'abonné prévoit la fourniture d'un service de télévision payante, celui-ci peut être maintenu uniquement si les deux conditions suivantes sont remplies :

- l'opérateur est en capacité de produire ce service (c'est-à-dire que l'accès n'a pas été écrasé) ;
- il existe une offre de télévision autonome au catalogue de l'opérateur et cette offre est commercialisée également en dehors des offres *triple Play*.

Dans ce cas, la résiliation automatique et consécutive à la portabilité concerne seulement les composantes internet et téléphonie fixe de l'abonnement. Par conséquent, l'abonné doit faire une demande de résiliation de la composante TV payante auprès de son opérateur, s'il souhaite également la résilier.

Dans le cas d'offres groupées (services fixe et mobile dans un même contrat), la portabilité d'un numéro ne concerne que les services fournis depuis l'accès (fixe ou mobile) associé à ce numéro. Ainsi la portabilité d'un numéro mobile entraîne la résiliation de la ligne mobile associée. De même la portabilité d'un numéro fixe entraîne la résiliation des services fixes associés au numéro. L'abonné doit se reporter aux dispositions de son contrat pour connaître les conditions dans lesquelles les services non résiliés continuent à être fournis.

Pour quels motifs un opérateur peut-il ou non refuser une portabilité ?

? Un opérateur peut légitimement refuser la portabilité de votre numéro :

- si vous n'êtes pas en mesure de fournir le code RIO associé à votre ligne (cf. question [« Comment accéder au relevé d'identité opérateur \(RIO\) ? »](#)) ;
- s'il y a déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur votre numéro ;
- si votre numéro est inactif, c'est-à-dire résilié chez votre ancien opérateur depuis plus de quarante jours calendaires;
- si le plan de numérotation n'est pas respecté (cf. question [« Quels numéros fixe peuvent faire l'objet d'une portabilité ? »](#)).

? En revanche, un opérateur ne peut pas refuser la portabilité de votre numéro pour les motifs suivants :

- si vous avez résilié depuis moins de 40 jours calendaires votre ancien abonnement : dans ce cas le principe de la mise en quarantaine des numéros fixes s'applique. A ce sujet, vous pouvez consulter la section [« Que faire si la ligne à porter est déjà résiliée ? »](#)

- si vous changez de support technologique (ex : ADSL vers fibre).
- si vous avez déjà bénéficié par le passé de la portabilité de votre numéro (une ou plusieurs fois) : il n'existe pas de limite du nombre de portabilités pour un même numéro.

Quel est le délai nécessaire pour porter un numéro fixe ?

Le délai pour porter un numéro fixe ne peut excéder 3 jours ouvrables pour le marché grand public (7 jours ouvrables pour le marché entreprise), sauf demande expresse de l'abonné. Ce délai s'entend "*sous réserve de la disponibilité de l'accès*" : lorsqu'il est nécessaire de raccorder le logement de l'abonné au réseau, le processus de portabilité démarre donc après que le logement a été raccordé. Pour connaître les délais moyens de raccordement mesurés par opérateur, vous pouvez consulter les publications de l'ARCEP concernant [la qualité de l'accès aux services fixes](#).

Par ailleurs, il n'y a pas de portage les dimanches et les jours fériés. Le jour du portage, l'interruption de service que subit l'abonné doit être limitée à maximum 4 heures.

Quels sont les délais de portage dans les cas de vente à distance, de démarchage à domicile ?

Le délai de rétractation pour la vente à distance et le démarchage à domicile a été porté de 7 à 14 jours par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Ce droit de rétractation ne peut par ailleurs plus faire l'objet d'une renonciation de la part de l'abonné.

Afin d'articuler le nouveau régime de la rétractation avec les conditions d'exercice du droit de conservation des numéros, la loi a prévu un régime spécifique de portabilité du numéro quand celle-ci est demandée avant l'expiration du délai de rétractation : les dispositions de l'article L.224-31 du Code de la consommation permettent de conserver le numéro sans interruption de service. Toutefois le consommateur est tenu au paiement du service effectivement assuré par l'opérateur quitté jusqu'au portage effectif du numéro, à l'exclusion de tous frais ou pénalités de résiliation.

Le consommateur est informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur durant le délai de rétractation en même temps qu'il est informé de l'existence de son droit de rétractation.

Comment l'abonné sait-il qu'il est encore lié par un engagement qu'il est tenu de respecter auprès de l'opérateur qu'il veut quitter ?

Cette information apparaît sur la facture de l'abonné, qui doit mentionner :

- la durée d'engagement restant à courir ;
- ou la date de fin d'engagement ;
- ou, le cas échéant, le caractère échu de l'engagement (article L.224-36 du code de la consommation).

Que faire si la ligne à porter est résiliée ?

Il est possible de porter un numéro jusqu'à 40 jours calendaires après la résiliation du contrat.

Le RIO du numéro est disponible auprès du service Client de son ancien opérateur jusqu'à 40 jours après la résiliation.

Comme dans les cas de souscription avec demande de portabilité, l'abonné s'adresse à son nouvel opérateur afin que lui soit réattribué le numéro associé au contrat résilié.

Est-il possible de conserver son numéro fixe en cas de déménagement ou de changement d'offre même si on ne change pas d'opérateur ?

Un déménagement ou changement d'offre tout en restant chez le même opérateur n'est pas - à strictement parler - une portabilité dans la mesure où la portabilité est l'obligation d'offrir la conservation du numéro en cas de changement d'opérateur.

Tout changement d'offre au sein d'un même opérateur peut donc s'accompagner d'un changement de numéro, l'opérateur n'ayant alors pas l'obligation de maintenir le numéro. Néanmoins, les opérateurs ont une incitation commerciale à proposer à leurs abonnés les mêmes conditions que pourrait proposer un opérateur concurrent

Que faire en cas de retard dans la mise en œuvre de la portabilité fixe ?

En cas de problème dans la mise en œuvre de la portabilité fixe (retard, interruption de service de plus de 4 heures, non prise en compte de la demande de portabilité, pertes d'appels suite à portabilité), l'abonné doit solliciter le service client de son nouvel opérateur afin de lui signaler le dysfonctionnement et obtenir une correction.

En cas de problème résultant d'une portabilité à l'insu de l'abonné (abus de portage), l'abonné doit solliciter le service client de son opérateur actuel afin de lui signaler le dysfonctionnement pour une remise en état de sa ligne.

Par ailleurs, l'article L.44 du code des postes et des communications électroniques dispose que : « *Tout retard ou abus dans la prestation de conservation du numéro donne lieu à indemnisation de l'abonné* ».

S'il souhaite obtenir une indemnisation, l'abonné peut, dans un premier temps, saisir par courrier (recommandé avec avis de réception) le service client de son nouvel opérateur afin de lui demander à être indemnisé pour le retard subi ou le service client de son opérateur actuel en cas d'abus de portage. Afin de connaître les voies de recours en cas de litige, nous vous invitons à consulter la fiche "[J'ai un différend avec mon opérateur : les voies de recours possibles](#)".

Comment demander la conservation du numéro fixe quand on est une entreprise ou une entité publique ? Quelles sont les particularités, notamment concernant l'obtention du RIO fixe ?

Le RIO fixe n'est pas obligatoire pour la portabilité sur le marché entreprise, à l'exception des professionnels disposant d'un contrat type « petit professionnel » auprès de leur opérateur. Les offres de type « petit professionnel » ont des caractéristiques proches des abonnements grand public (fourniture d'une box ainsi et de quelques numéros fixes) – Pour plus d'information, vous pouvez vous référer à vos documents contractuels.

La procédure est la même que pour les consommateurs, mais la demande de conservation du numéro doit être faite par le responsable de l'entreprise qui gère le contrat (et non par l'utilisateur).

Un abonné entreprise a la possibilité de demander la portabilité d'un sous-ensemble de ses numéros, tout en conservant le reste des numéros fixes auprès de son ancien opérateur. Dans ce cas, le responsable du contrat de l'entreprise doit se rapprocher de l'ancien opérateur afin d'adapter ce contrat aux numéros restant chez celui-ci.

Les informations suivantes sont transmises de manière systématique aux abonnés entreprise :

- la liste exhaustive des numéros fixes qui ont été affectés à l'abonné dans le cadre de son contrat, mentionnant les numéros de sélection directe à l'arrivée associés aux numéros d'identification de leur installation ;
- l'adresse électronique de contact auquel l'abonné doit écrire pour faire la demande d'informations complémentaires ;
- pour les abonnés entreprise appartenant à un segment de marché sur lequel le RIO fixe est systématiquement exigé, les RIO correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés.

Ces informations sont diffusées soit sous forme électronique par le biais d'un espace client accessible par l'internet, lorsqu'il existe, soit par une mention accompagnant le support de facturation

En outre, afin de faciliter le changement d'opérateur, des informations complémentaires sont transmises sur

demande aux abonnés entreprise :

- liste des types et références d'accès (dégrouper, vente en gros de l'abonnement, numéro de prestation de gros sous-jacent, etc.) supports à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes, lorsque la fourniture du service téléphonique est associée à la fourniture d'un accès ;
- liste des services additionnels liés au service téléphonique ;
- informations contractuelles relatives à ces numéros de nature à faciliter la mise en œuvre de la conservation des numéros fixes :
 - date de fin d'engagement pour les contrats comportant une clause de durée minimale d'engagement non révolue à la date de consultation de ces informations ;
 - date de fin de contrat pour les contrats conclus pour une durée initiale et reconductible tacitement à chaque échéance ;
 - délai de prévenance pour la dénonciation du contrat, lorsqu'il existe ;
- RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés.

Ces informations sont transmises sur demande adressée par courriel à l'opérateur, à l'adresse électronique de contact prévue à cet effet : l'opérateur accuse réception de la demande de l'abonné dans un délai maximum d'un jour ouvré et y répond dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

Pour en savoir plus sur le cadre réglementaire

Les modalités de mise en œuvre de la conservation du numéro fixe (portabilité fixe) sont définies dans la décision [n°2013-0830](#) du 25 juin 2013 de l'ARCEP.