

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

Sommaire :

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

[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 refuser une portabilité ?](#)

[Quel est le délai pour porter son numéro mobile ?](#)

[Est-ce que le service est interrompu pendant la portabilité ?](#)

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

[Comment savoir si le numéro mobile est effectivement porté ?](#)

[Comment l'abonné peut-il connaître la date de début et de fin de son engagement auprès de l'opérateur qu'il veut quitter ?](#)

[Si l'abonné souhaite garder son numéro de portable, comment peut-il obtenir le déverrouillage \(désimlockage\) de son téléphone mobile ?](#)

[Que faire en cas d'échec ou de retard dans la mise en œuvre de la portabilité mobile ?](#)

[Comment demander la conservation du numéro mobile quand on est une entreprise ou une entité publique ? Quelles sont les particularités ?](#)

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

Comment demander la portabilité de son numéro mobile ?

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 mobile ;
- 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.

Si l'abonné est soumis à une clause de durée d'engagement, l'opérateur qu'il souhaite quitter pourra lui facturer les sommes restantes dues ; par exemple, les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement (pour plus d'information, cf. [question sur la résiliation](#) et [question sur les durées d'engagement](#)).

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

Si l'utilisateur souhaite continuer à utiliser son téléphone portable, il doit penser à faire déverrouiller

("désimlocker") le terminal AVANT de faire porter son numéro mobile en faisant la demande auprès de l'opérateur qu'il souhaite quitter ([plus d'information](#)).

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

Pour obtenir le RIO, l'abonné appelle gratuitement depuis sa ligne mobile le serveur vocal d'information dédié à la conservation du numéro mobile, via un numéro commun à tous les opérateurs : le 3179.

Ce serveur vocal est accessible actuellement sur le territoire métropolitain, ainsi que dans les départements de la Réunion et de Mayotte, tous les jours de l'année, 24h/24h (voir encart pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que pour les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy).

L'appel au 3179 est suivi par l'envoi d'un SMS indiquant les informations nécessaires à la demande de portabilité :

- le nom du titulaire
- le RIO
- les dates de début et de fin d'engagement - si existantes - liant l'abonné à l'opérateur qu'il souhaite quitter.

Par ailleurs, le serveur vocal rappellera à l'abonné qu'il ne doit pas résilier son contrat auprès de l'opérateur qu'il souhaite quitter : c'est le portage effectif du numéro qui entraînera la résiliation automatique de l'ancien contrat.

Dans le cas où l'abonné ne dispose plus de sa ligne mobile (pour cause de vol de téléphone mobile, de ligne suspendue pour impayés, etc.), il peut s'adresser au service clients de l'opérateur qu'il souhaite quitter afin d'obtenir ces informations.

Le 3179 est accessible en Métropole et dans les départements de la Réunion et de Mayotte.

Pour les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que pour les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy, le code RIO peut être obtenu ainsi :

- Orange Caraïbe : composer #3179# sur le mobile et appuyer sur "appel"
- Outremer Télécom (Only) : serveur vocal : appeler le 3179
- Digicel : composer #317# sur le mobile et appuyer sur "appel" (temporaire, en cours de mise en conformité avec la réglementation en vigueur)
- Dauphin Télécom : composer #317# sur le mobile et appuyer sur "appel" (temporaire, en cours de mise en conformité avec la réglementation en vigueur)
- UTS : envoyer le mot "RIO" par SMS au 3179 (temporaire, en cours de mise en conformité avec la réglementation en vigueur)

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 de son choix 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 mobile, le contrat avec son ancien opérateur est résilié, et ce donc, sans aucune démarche supplémentaire de sa part auprès de celui-ci.

Si l'abonné est soumis à une clause de durée d'engagement, l'opérateur qu'il souhaite quitter pourra lui facturer les sommes restantes dues; par exemple, les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son engagement. Néanmoins, l'article L.224-28 (2°) du code de la consommation offre aux consommateurs « la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat ».

Ainsi, lorsqu'un abonné résilie son contrat de manière anticipée par le biais d'une demande de conservation du

numéro mobile, il se verra facturer par son ancien opérateur des mensualités restant dues au titre de son engagement, plafonnées au quart du montant total lorsque la résiliation intervient dans la période entre le 13^{ième} et le 24^{ième} mois.

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

? Un opérateur peut légitimement refuser une demande de portabilité de votre numéro :

- si vous n'êtes pas en mesure de fournir le code RIO associé à votre ligne. A ce sujet vous pouvez consulter la section « *Comment accéder au relevé d'identité opérateur (RIO) ?* »;
- si votre numéro est inactif, c'est-à-dire que vous avez demandé la résiliation de votre ligne et que celle-ci est en cours de traitement ou déjà intervenue (demande de résiliation effectuée avant la demande de portabilité) ;
- s'il y a déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur votre numéro.

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

- si vous détenez une offre de type carte prépayée et souhaitez migrer vers un forfait – et réciproquement ;
- 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.

? Le cas des déménagements entre la Métropole et l'Outre-Mer :

Une portabilité ne peut être mise en œuvre depuis la Métropole vers l'Outre-mer et réciproquement : l'article L. 44 du Code des postes et des communications électroniques prévoit que :

« Les opérateurs sont tenus de proposer à un tarif raisonnable à leurs abonnés les offres permettant à ces derniers de conserver leur numéro géographique lorsqu'ils changent d'opérateur sans changer d'implantation géographique et de conserver leur numéro non géographique, fixe ou mobile, lorsqu'ils changent d'opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d'outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon ».

De plus, une portabilité ultra-marine ne peut être mise en œuvre en raison du plan national de numérotation, qui prévoit que des blocs de numéros mobiles sont attribués spécifiquement aux départements et collectivités d'Outre-mer, et par conséquent non portables sur le territoire métropolitain (et vice-versa cf. http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-1085.pdf).

Quel est le délai pour porter son numéro mobile ?

Depuis le 7 novembre 2011, en métropole, l'abonné peut bénéficier de la portabilité de son numéro mobile dans un délai de 3 jours ouvrables.

Depuis le 1^{er} août 2012, le délai de portabilité a été réduit de 10 jours calendaires à 2 jours ouvrés (soit du lundi au vendredi) dans les départements de la Réunion et de Mayotte.

Depuis le 12 Novembre 2012 le délai de portabilité a été réduit de 10 jours calendaires à 2 jours ouvrés (soit du lundi au vendredi) dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane ainsi que dans les collectivités de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.

Il n'y a pas de portage les dimanches ainsi que les jours fériés.

Est-ce que le service est interrompu pendant la portabilité ?

L'abonné continue à bénéficier du service chez son ancien opérateur entre le moment où il fait sa demande de portabilité et le moment où le numéro est effectivement basculé chez le nouvel opérateur.

Cette opération de bascule est appelé "portage". L'abonné est informé de la date et du créneau horaire auxquels sera effectué le portage soit directement lors de la souscription, soit par sms après la souscription, au plus tard la veille du portage.

Le jour du portage, durant le créneau horaire indiqué, l'abonné constatera une coupure du service de l'ancien opérateur. Il doit alors insérer la carte SIM du nouvel opérateur dans son terminal et attendre l'activation du service de ce dernier.

Le **délai maximum** entre la coupure chez l'ancien opérateur et l'activation chez le nouvel opérateur est réglementé ; il est fixé à **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 savoir si le numéro mobile est effectivement porté ?

Une série de SMS d'information guide l'abonné durant les différentes étapes du processus, depuis la consultation du RIO jusqu'au portage effectif du numéro, en passant par la confirmation de la prise en compte de la demande de conservation du numéro (métropole).

Le jour du portage, l'abonné doit insérer la carte SIM du nouvel opérateur dans son téléphone mobile.

Comment l'abonné peut-il connaître la date de début et de fin de son engagement auprès de l'opérateur qu'il veut quitter ?

L'abonné a deux possibilités pour connaître la date de fin de l'engagement prévu par son contrat :

- sur ma facture doit y être mentionné :
 - 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).
- en contactant le serveur vocal d'information (SVI) dédié à la portabilité ([voir précédemment](#)).

L'information diffusée par ce SVI est également confirmée par un SMS, qui rappelle notamment les dates précises de l'engagement (date de début et date de fin), indispensables au calcul exact des éventuels frais de résiliation anticipée. Depuis son téléphone mobile, l'appel au SVI est gratuit. Ce SVI est accessible tous les jours de l'année, 24h/24h.

Si l'abonné souhaite garder son téléphone portable, comment peut-il obtenir le déverrouillage (désimlockage) de son téléphone mobile ?

Si l'abonné souhaite continuer à utiliser son téléphone mobile, il doit faire déverrouiller ("désimlocker") le terminal AVANT de faire porter son numéro mobile. L'abonné peut demander à tout moment à l'opérateur lui ayant vendu un terminal verrouillé - et à lui seul - de le déverrouiller. La gratuité du déverrouillage dépend de l'existence ou non d'une durée d'engagement et de la durée écoulée depuis la date de conclusion du contrat.

Contrat avec engagement :

De manière générale, le déverrouillage est gratuit six mois après la date de souscription de l'abonnement : à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la souscription, tous les opérateurs ont l'obligation de déverrouiller gratuitement et sans délai les terminaux qu'ils ont vendus verrouillés.

Toutefois, pour les consommateurs abonnés à un opérateur membre de la Fédération Française des Télécommunications (FFT), ce délai de déverrouillage gratuit est ramené à trois mois. Bouygues Télécom, La Poste Telecom, OMEA TELECOM (Virgin Mobile, Télé 2 mobile, Breizh mobile, Casino Mobile), M6 Mobile, NRJ Mobile, Orange, SFR, Universal Mobile se sont en effet engagés unilatéralement en présence du secrétaire d'Etat chargé de la consommation, le 23 septembre 2010, à instaurer la gratuité du déverrouillage au bout d'une période de trois mois au lieu de six mois.

Avant l'expiration de ces délais, le déverrouillage est susceptible d'être facturé par l'opérateur selon les conditions tarifaires en vigueur applicables à votre contrat.

Contrat sans engagement :

Les terminaux vendus avec des offres de téléphonie mobile sans engagement de durée ne doivent pas être verrouillés. Si tel n'est pas le cas, l'opérateur doit procéder au déverrouillage du terminal.

Que faire en cas d'échec ou de retard dans la mise en œuvre de la portabilité mobile ?

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

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 clients de son opérateur afin de lui demander à être indemnisé pour le retard subi.

Dans un deuxième temps, en l'absence de réponse du service clients ou si celle-ci ne convient pas à l'abonné, il a la possibilité de solliciter le service national consommateurs de l'opérateur, qui étudiera sa demande.

Dans un troisième temps, après avoir saisi le service consommateurs de son opérateur et si la réponse ne le satisfait pas ou s'il n'a reçu aucune réponse au bout d'un mois, le différend de l'abonné peut être porté devant le médiateur des communications électroniques.

Le médiateur des communications électroniques peut être contacté soit via le site <http://www.mediateur-telecom.fr>, soit à l'adresse suivante (par lettre simple) :

Le médiateur des communications électroniques
BP 999
75829 PARIS Cedex 17

Par ailleurs, tout abonné qui s'estime lésé peut informer la direction départementale de la protection des populations (DDPP) qui a compétence en matière de droit de la consommation.

Enfin, si la politique d'indemnisation de son opérateur ne lui paraît pas adaptée, l'abonné toujours la possibilité de faire appel aux voies de recours de droit commun, en saisissant le tribunal compétent.

Comment demander la conservation du numéro mobile quand on est une entreprise ou une entité publique

? Quelles sont les particularités ?

La procédure est la même que pour les consommateurs, mais la demande de conservation du numéro est faite par le responsable de l'entreprise qui gère la flotte de mobiles (et non par l'utilisateur). Le gestionnaire de flotte a à disposition pour chaque numéro mobile le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant à chaque ligne mobile :

- soit par un espace internet mis à disposition par son opérateur ;
- soit par le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.

Le gestionnaire de flotte muni des RIO correspondants sollicite directement le nouvel opérateur de son choix pour :

- la souscription à un nouveau contrat ;
- le portage du ou des numéro(s) mobile(s) concerné(s) ;
- la résiliation du ou des contrat(s) correspondant avec l'ancien opérateur.

Pour en savoir plus sur le cadre réglementaire.

Les modalités de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile (portabilité mobile) sont définies dans la décision [n°2012-0576 de l'ARCEP](#).