

Fiche pratique

Déménager

Que vous soyez titulaire d'un abonnement ADSL, fibre ou mobile, tout déménagement peut impliquer la résiliation de l'ancien abonnement et la souscription d'un nouveau contrat. Voici donc les questions à se poser lorsque vous déménagez.

Vous êtes titulaire d'un abonnement ADSL

Etes-vous soumis à une période minimale d'engagement ?

Il convient tout d'abord de vérifier la date de fin de votre engagement sur la dernière facture ou de consulter les informations relatives à votre contrat dans votre espace client. Si vous êtes soumis à une période minimale d'engagement et que votre opérateur ne peut vous procurer les services dans votre futur logement, vous serez contraint de résilier en demandant à bénéficier d'une résiliation sans frais pour défaut de couverture. Il faudra préciser à votre opérateur que vous déménagez en zone non desservie par l'opérateur et d'en justifier, afin d'obtenir l'exonération des frais de résiliation et/ou des frais de résiliation anticipée.

Votre futur logement est-il éligible à l'ADSL ou à la fibre ?

Afin d'éviter toute déconvenue, vous devez vérifier auprès de votre opérateur ou du nouvel opérateur choisi si votre futur logement est éligible à l'ADSL et/ou à la fibre. Certains logements ne sont pas encore fibrés ou peuvent également ne pas être desservis par l'ADSL de sorte que, dans certaines communes, les consommateurs sont contraints d'avoir recours aux offres par satellite (onéreuses), de se contenter de services ADSL dégradés ou d'opter pour une nouvelle offre Box 4G si la couverture mobile le permet.

Souhaitez-vous conserver votre opérateur ? Quel opérateur fournit le meilleur service à votre futur domicile ?

Un déménagement est souvent l'occasion de mettre à plat ses contrats avec ses différents fournisseurs. En fonction du lieu dans lequel vous déménagez, les services d'un autre opérateur peuvent être mieux-disant que ceux de votre opérateur actuel. Il convient que vous vérifiez les services proposés par chacun des opérateurs de votre future adresse en effectuant des tests d'éligibilité sur des sites internet tels que Degrouptest ou Ariase. D'autres sites permettent également de comparer les offres des différents opérateurs, tels que Bonabo.fr ou zoneadsl.com

Votre futur logement dispose-t-il déjà d'un raccordement téléphonique ?

Lorsque vous déménagez, assurez-vous que le logement dispose d'un raccordement au réseau de communications électroniques. L'opérateur n'est tenu de desservir une propriété privée que s'il existe des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles (article D407-2 du Code des Communications électroniques). Dans le cas contraire, l'opérateur devra procéder à une construction de ligne pouvant générer des travaux de génie civil qui peuvent vous être facturés.

Bon à savoir :

si vous emménagez dans un logement neuf ou une maison neuve, depuis la loi dite « Macron » du 6 août 2015 et conformément à l'article R. 111-14 du Code de Construction et de l'Habitation, tous les bâtiments neufs à usage résidentiel ou professionnel doivent être équipés d'un réseau en fibre optique à très haut débit, et ce à la charge du maître d'ouvrage.

L'article L.332.1 du code de l'urbanisme prévoit que le génie civil d'adduction dans la zone formée par le droit du terrain est à la charge du propriétaire pour les maisons neuves.

Pouvez-vous conserver votre numéro ?

Depuis janvier 2023, l'Arcep a assoupli les contraintes géographiques des numéros commençant par 01 à 05 en permettant aux opérateurs de proposer à leurs clients de conserver leur numéro de téléphone en cas de changement de Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE).

Désormais, il est possible de conserver son numéro fixe quand on déménage dans une autre région. A titre d'exemple, un habitant de Marseille qui souhaite s'installer à Nantes pourra conserver son numéro commençant par 04 au lieu de passer sur un 02.

Toutefois, si le transfert du numéro à la nouvelle adresse est techniquement envisageable, l'opérateur n'a cependant pas d'obligation particulière et peut valablement refuser d'accéder à votre demande.

Votre offre est-elle toujours commercialisée ou allez-vous devoir en changer ?

La conservation d'une offre en cas de déménagement n'est possible que si l'offre actuelle est toujours commercialisée. Un déménagement impose toujours de résilier un accès pour en ouvrir un autre, même si le terme de transfert de services est parfois utilisé. Si votre offre actuelle n'est plus commercialisée, vous serez contraint d'en choisir une nouvelle parmi celles en cours de commercialisation par l'opérateur. Ce changement d'offre s'accompagne généralement d'un réengagement pour une période minimale de douze mois.

Vous êtes titulaire d'un abonnement mobile

Etes-vous soumis à une période minimale d'engagement ?

Si vous êtes soumis à une période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois, un simple déménagement ne constitue pas un motif légitime de résiliation sans frais. En revanche, si votre future adresse se situe en zone blanche ou dans une zone insuffisamment couverte par le réseau de votre opérateur, vous pouvez demander une résiliation sans frais. Il conviendra de produire tout document attestant du nouveau lieu de résidence ainsi que du défaut de couverture réseau.

Vous pouvez, par exemple, effectuer une recherche sur le site <https://www.monreseau mobile.fr>

Votre future adresse est-elle couverte par le réseau de votre opérateur ?

En cas de déménagement, vous disposez en général de 7 jours pour saisir votre opérateur si vous constatez que votre nouveau domicile n'est pas suffisamment couvert par son réseau. Il convient donc, après avoir signalé votre déménagement à votre opérateur, de lui signifier rapidement les difficultés rencontrées à capter le réseau.