

Fiche pratique

Changer d'opérateur

Si vous envisagez de changer d'opérateur, voici les conseils de la Médiatrice pour choisir le bon forfait, savoir comment fonctionne la portabilité et savoir quels sont les coûts de la résiliation de son forfait.

Choisir le bon forfait

Avant toute migration vers un nouvel opérateur, renseignez-vous sur les conditions applicables à l'offre que vous souhaitez souscrire (tarif de base, remises applicables, durée de l'engagement, communications incluses et non incluses, etc.). Il est utile de vous référer aux sites Internet d'assistance des opérateurs, aux conditions générales et particulières et à la brochure tarifaire applicables afin de vous assurer que le nouveau forfait correspond bien à vos besoins.

Bon à savoir :

Si, après la souscription du contrat auprès de votre opérateur et si celui-ci a été souscrit à distance, vous constatez que les conditions de votre nouvel abonnement ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rétractation dans un délai de 14 jours, conformément aux dispositions prévues dans les articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Pensez à demander le débloqué de votre mobile à votre ancien opérateur, le cas échéant, afin d'être sûr de pouvoir continuer à l'utiliser chez votre nouvel opérateur. En effet, certains téléphones sont « bloqués » de sorte qu'ils ne peuvent être utilisés qu'avec l'opérateur qui a vendu l'appareil. Afin de pouvoir utiliser votre mobile avec n'importe quel opérateur, vous pouvez procéder au déverrouillage directement depuis votre espace client ou demander ce débloqué à votre ancien opérateur, à tout moment.

Bon à savoir :

Si vous avez acquis votre téléphone depuis moins de 3 mois, cette démarche peut avoir un coût, mentionné dans le guide tarifaire applicable à votre offre. Le débloqué est obligatoirement gratuit après le sixième mois engagement.

La portabilité

Si vous souhaitez changer d'opérateur, vous pouvez demander à votre nouvel opérateur de conserver votre numéro d'appel. C'est lui qui fera alors toutes les démarches pour la résiliation.

Vous pouvez également choisir de ne pas conserver votre numéro. Votre nouvel opérateur vous attribuera alors un nouveau numéro lors de l'activation de la ligne.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER D'OPÉRATEUR TOUT EN CONSERVANT VOTRE NUMÉRO D'APPEL

Il convient de faire une demande expresse de portabilité de numéro à votre nouvel opérateur lors de la souscription de votre contrat d'abonnement. Afin d'assurer cette portabilité, vous devez vous munir du RIO (Relevé d'Identité Opérateur) pour le communiquer à votre nouvel opérateur. Le RIO est un identifiant unique à 12 caractères attribué à chaque numéro de téléphone.

Le RIO peut être obtenu :

- En appelant le 3179 (serveur vocal commun à tous les opérateurs) depuis votre ligne. Si vous souhaitez résilier plusieurs lignes, il vous appartiendra de composer le 3179 depuis chacune des lignes dont vous souhaitez conserver le numéro pour obtenir l'identifiant unique assigné à chaque ligne.

ou

- En vous connectant à votre espace client.

ou

- En contactant le service client de votre ancien opérateur qui, dans ce cas, a l'obligation de vous informer de la date de fin d'engagement et des frais de résiliation anticipée qui seront facturés.

Vous devez ainsi fournir à votre nouvel opérateur, lors de la souscription le numéro de ligne à conserver, la date du portage souhaitée et le RIO. Ce dernier devra alors mettre en service votre ligne, effectuer les démarches nécessaires à la portabilité du numéro et résilier votre ancien contrat d'abonnement. Le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat souscrit auprès de votre ancien opérateur, sans que vous ayez à effectuer de démarche en ce sens. Vous ne devez donc pas résilier vous-même votre ancien contrat, c'est votre nouvel opérateur qui devra le faire à votre place.

Le délai maximum de portage est de 3 jours ouvrables, sauf demande expresse de l'abonné. Le droit à la conservation du numéro est soumis à des critères d'éligibilité qui supposent notamment que le numéro porté soit toujours actif le jour du portage, c'est-à-dire, qu'il doit être toujours fonctionnel et ne pas être résilié. Tout retard ou abus dans le portage du numéro vous ouvre droit à une indemnisation.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER D'OPÉRATEUR MAIS NE PAS CONSERVER VOTRE NUMÉRO D'APPEL

Si vous n'effectuez pas de demande de portabilité de votre numéro, il n'y a pas de résiliation d'office de votre abonnement et il vous appartiendra d'adresser un courrier à votre ancien opérateur afin de demander la résiliation des services souscrits.

De même, si vous ne demandez pas la portabilité de votre numéro à votre nouvel opérateur lors de la souscription du contrat, ce dernier ne procédera pas à la conservation de votre numéro.

S'agissant d'une ligne fixe, votre ancien opérateur a l'obligation de conserver un numéro de ligne fixe résilié pendant 40 jours suivant la fin du contrat afin d'empêcher la réattribution de

ce numéro à un autre abonné pendant ce délai. Vous avez donc la possibilité de solliciter la réattribution de votre numéro fixe résilié dans un délai de 40 jours.

S'agissant d'une ligne mobile, depuis le 1er décembre 2023, il est possible de récupérer son numéro dans un délai de 40 jours. A cet effet, vous pouvez consulter la fiche pratique « Conserver son numéro de mobile ou fixe ».

Bon à savoir :

la résiliation automatique de votre ancien contrat ne vous exonère pas du règlement des éventuels frais de résiliation que votre ancien opérateur serait en mesure de vous réclamer conformément aux conditions générales d'abonnement applicables à votre offre, ni du paiement du solde des facilités de paiement des terminaux mobiles.

Les frais de résiliation

Avant de résilier votre contrat fixe ou mobile contactez l'opérateur que vous souhaitez quitter afin de connaître le montant des frais de résiliation et/ou pénalités d'engagement que ce dernier pourrait vous facturer après la clôture de la ligne.

Vous pouvez également utiliser les simulateurs de calcul des frais de résiliation mis à disposition par les opérateurs, afin d'estimer les frais de résiliation susceptibles de vous être facturés.

SI VOTRE CONTRAT N'EST PAS/PLUS SOUMIS À UNE PÉRIODE D'ENGAGEMENT

Vous pouvez résilier votre ligne à tout moment. Il suffit d'adresser un courrier avec accusé de réception à votre opérateur. La résiliation de votre contrat prendra effet dix jours après la réception par l'opérateur de votre courrier de résiliation. Si vous souhaitez que la résiliation prenne effet à une date ultérieure, vous pouvez le préciser dans votre courrier.

S'agissant des lignes fixes, des frais de fermeture d'accès habituellement d'un montant d'environ 50€ pourront vous être facturés.

SI VOTRE CONTRAT EST SOUMIS À UNE PÉRIODE D'ENGAGEMENT (12 OU 24 MOIS)

Vous avez la possibilité de demander la résiliation de votre contrat, à tout moment, par courrier recommandé adressé à votre opérateur. Toutefois, des frais de résiliation anticipée ou des pénalités d'engagement vous seront facturés, en plus des frais de fermeture d'accès, dont le montant dépend du nombre des mois restant à courir avant la fin de la période initiale d'engagement.

Si votre contrat est soumis à une période d'engagement de 12 mois, vous aurez à régler l'intégralité des mensualités restant dues.

Si votre contrat est soumis à une période d'engagement de 24 mois avec l'achat d'un téléphone subventionné et qu'il a été conclu à compter du 1er janvier 2023, une résiliation anticipée intervenue avant le douzième mois entraîne le paiement maximum des sommes restant dues jusqu'au douzième mois, additionné de 20 % du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat (nouvel article L.224-28 du Code de la consommation).

Bon à savoir :

La date de fin d'engagement figure sur vos factures et sur votre espace client.

SI VOUS AVEZ SOUSCRIT UNE FACILITÉ DE PAIEMENT

Si vous avez souscrit une facilité de paiement auprès de votre opérateur lors de l'acquisition d'un mobile, la résiliation du contrat met fin de plein droit à cette facilité de paiement et vous devrez régler la totalité de mensualités restant dues au moment de la résiliation.

SI VOUS DÉTENEZ UN CONTRAT D'ABONNEMENT MOBILE AINSI QU'UN CONTRAT DE LOCATION

Si vous détenez un contrat d'abonnement mobile ainsi qu'un contrat de location auprès de votre opérateur, sachez qu'il est possible de résilier votre forfait sans résilier le contrat de location du mobile. Toutefois, en cas de résiliation de l'abonnement, le prix du loyer mensuel sera majoré.

SI VOUS DÉTENEZ UN CONTRAT D'ABONNEMENT ADSL ou FIBRE

Une fois que l'opérateur a accusé réception de la demande de résiliation de votre abonnement, dans les cas des contrats ADSL ou fibre, pensez à restituer à l'opérateur que vous quittez, les équipements mis à votre disposition dans le délai indiqué dans les conditions générales applicables.

L'opérateur est tenu de vous rembourser les sommes versées au titre du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception du matériel concerné. De même, il appartiendra à votre opérateur de vous rembourser toute somme versée d'avance au titre de l'abonnement résilié dans un délai maximum de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.