

Fiche pratique

Conserver son numéro de téléphone fixe ou mobile

La marche à suivre pour le portage du numéro fixe

Tout abonné peut changer d'opérateur en gardant son numéro fixe, qu'il soit géographique (numéro commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) ou non (numéro en 09), y compris en cas de déménagement, sous réserve de rester dans la même « Zone de numérotation élémentaire » (dite ZNE) pour les numéros géographiques et de rester au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin pour les numéros non géographiques.

Depuis octobre 2015, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) chargée notamment de réguler les communications électroniques a fait évoluer le dispositif, devenu plus simple et sécurisé, avec la mise en place du « Relevé d'Identité Opérateur » (RIO) associé au numéro fixe.

Pour obtenir le RIO, l'abonné doit appeler le serveur dédié 3179 depuis sa ligne ou composer le numéro gratuit mis à sa disposition par son opérateur qui permettra de déclencher l'envoi du RIO (série de 12 caractères) par SMS. Ce RIO devra être transmis au nouvel opérateur lors de la souscription. Le délai global de mise en œuvre de la demande de conservation du numéro fixe est au maximum de 3 jours ouvrables.

COMMENT RÉCUPÉRER SON NUMÉRO FIXE ?

L'abonné ne doit pas lui-même procéder à la résiliation du contrat qui le lie à l'opérateur qu'il souhaite quitter.

Dans l'hypothèse où il a tout de même résilié son contrat sans faire une demande de conservation du numéro fixe, il est possible de récupérer un numéro déjà résilié pendant une période de 40 jours calendaires, appelée communément la « quarantaine » (gel technique du numéro), après la résiliation du contrat.

La marche à suivre pour le portage du numéro mobile

L'abonné doit d'abord obtenir son code RIO auprès de son opérateur actuel en appelant le serveur vocal 3179 **avant de signer son nouveau contrat**.

POINT D'ATTENTION :

L'abonné ne doit pas résilier lui-même son ancien abonnement. C'est son nouvel opérateur qui effectue les démarches de résiliation et de portage du numéro, lequel doit être réalisé dans le délai de « 1 jour ouvrable ». Lors de la signature du contrat, l'abonné peut néanmoins décider avec son nouvel opérateur de la date de portage souhaitée.

ÉVOLUTION À VENIR :

L'ARCEP a constaté qu'il pouvait être compliqué pour un utilisateur se trouvant à l'étranger d'obtenir son RIO via le 3179. Il a été proposé d'étendre la possibilité d'utiliser des numéros longs plus accessibles.

L'article L.44-4 du Code des Postes et des Communications Electroniques, issu de la transposition de la Directive Européenne 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le Code des communications électroniques européen prévoit également que si le consommateur résilie son contrat, il a le droit de conserver son numéro de téléphone pendant une période qui devra être précisée par l'ARCEP et qui ne peut être inférieure à un mois après la date de résiliation.

Le nouveau dispositif d'indemnisation en cas de retard ou d'échec du portage des numéros

L'abonné peut être confronté à un retard de portage du numéro ou même à une perte de son numéro, ce qui peut lui causer un préjudice réel.

Le nouvel article L.224-42-1 du Code de la consommation crée un nouveau dispositif d'indemnisation. Le principe à retenir est que l'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de portage du numéro ou de la perte du numéro.

Ce même article L.224-42-1 prévoit que les fournisseurs de services des communications électroniques indemnisent le consommateur dans les cas et selon les règles suivantes :

1. En cas de retard de portage du numéro : l'indemnité offerte au consommateur ne peut être inférieure par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau fournisseur.

Exemple : l'abonné règle un forfait au tarif de 19,99 € par mois. Si le retard est de 60 jours, l'indemnité sera d'un montant de 239,88 € ((19,99 €/5) x 60 jours).

2. En cas de perte du numéro : l'indemnité ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité.

Exemple : l'abonné règle un forfait au tarif de 19,99 € par mois. En cas de perte du numéro, l'abonné sera indemnisé d'un montant de 479,76 € (19,99 € x 24 mois).

Il est également prévu un troisième cas d'indemnisation de l'abonné, lorsque le technicien ne se présente pas à un rendez-vous de service et d'installation. Le montant de l'indemnité ne peut alors être inférieur, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement.

Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective du technicien à un nouveau rendez-vous ou, jusqu'à son annulation.

Exemple : l'abonné souscrit un abonnement au tarif de 19,99 € par mois. Le technicien ne se présente pas au premier rendez-vous fixé sans annulation de sa part. Le nouveau rendez-vous est fixé 30 jours plus tard. L'abonné sera indemnisé d'un montant de 119,94 € (19,99 € /5) x 30 jours).

Le versement de l'indemnité devra intervenir dans un délai maximum de 30 jours suivant la réclamation de l'abonné par tout moyen.