

Fiche pratique

Conserver son numéro de téléphone fixe et mobile (portabilité)

Le nouveau cadre réglementaire

La portabilité du numéro est le droit pour tout abonné titulaire de sa ligne de conserver son numéro auprès de son nouvel opérateur.

Le 6 décembre 2022, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) a adopté une décision précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée. Un arrêté du 15 mars 2023 homologuant cette décision a été rendu, laquelle est entrée en vigueur le 1er décembre 2023.

Elle répond aux trois objectifs suivants :

- Simplifier, clarifier et améliorer les processus existants,
- Fluidifier la portabilité des numéros sur les marchés des entreprises et résidentiels,
- Améliorer la gestion des ressources en numérotation.

La marche à suivre pour le portage du numéro fixe

L'abonné appelle gratuitement depuis sa ligne le numéro 3179 (service vocal d'information) ou il compose le numéro gratuit mis à sa disposition par son opérateur afin d'obtenir le Relevé Identité Opérateur (RIO). 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.

Depuis le 1er décembre 2023, l'opérateur doit mettre à disposition de l'abonné un second service vocal d'information accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne.

Il doit aussi garantir l'obtention du RIO par un moyen alternatif au mode de diffusion via les services vocaux d'information pour tout contrat actif ou résilié depuis moins de quarante jours calendaires. En outre, il ne peut conditionner la transmission du RIO au règlement d'une facture impayée.

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 durant une période de 40 jours calendaires, appelée communément la « quarantaine » (gel technique du numéro) après la résiliation du contrat.

Pour un numéro fixe, le RIO doit pouvoir être obtenu par courrier sur simple demande de l'abonné.

En cas de déménagement dans une autre région, est-il possible de conserver son numéro fixe ?

Oui, depuis le 1er janvier 2023, les opérateurs peuvent proposer aux utilisateurs de conserver

leur numéro 01 à 05 lorsqu'ils déménagent au sein d'un même territoire (en métropole ou dans les DROM-COM). Par exemple, un consommateur demeurant à Lyon dont le numéro commence par 04 qui déménage à Rennes peut conserver son numéro en 04. Le consommateur est invité à contacter l'opérateur pour savoir s'il propose la conservation du numéro sans contrainte géographique.

La marche à suivre pour le portage du numéro mobile

Avant de signer son nouveau contrat l'abonné doit d'abord obtenir son Relevé Identité Opérateur (RIO) auprès de son opérateur actuel en appelant le serveur vocal 3179. Comme pour le portage du numéro fixe, depuis le 1er décembre 2023, les opérateurs doivent mettre à disposition deux services vocaux d'information :

- Le premier service vocal d'information accessible gratuitement, depuis la ligne de l'abonné, par le biais du numéro 3179,
- Le second service vocal d'information accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne téléphonique, par le biais d'un numéro à tarification gratuite, spécifique à chaque opérateur.

Le RIO est ensuite envoyé par SMS à l'abonné sur son numéro de mobile objet de la demande. Celui-ci devra ensuite communiquer le RIO au nouvel opérateur. L'abonné sera averti du traitement de sa demande de conservation du numéro mobile par la réception de plusieurs messages d'information.

L'opérateur a aussi l'obligation de fournir ce RIO même en situation d'impayés.

L'Arcep a constaté qu'il pouvait être compliqué pour un utilisateur se trouvant à l'étranger d'obtenir son RIO en appelant le numéro court 3179. Il est rappelé que l'opérateur doit proposer un moyen alternatif pour pouvoir récupérer le RIO, par exemple par le biais de l'espace client. Afin de réduire le risque de fraudes, l'Arcep impose également une sécurisation accrue du mécanisme de récupération du RIO.

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.

Le portage du numéro mobile doit être réalisé dans un délai global de 3 jours ouvrables.

L'opérateur actuel de l'abonné a deux jours pour vérifier l'éligibilité de la demande.

Le portage effectif du numéro intervient dans un délai maximum d'un jour ouvrable.

Cas où l'abonné résilie son abonnement avant d'en souscrire un nouveau auprès d'un autre opérateur. Peut-il tout de même conserver son numéro ?

Oui, l'Arcep étend le principe de quarantaine, délai de 40 jours durant lequel un numéro qui a fait l'objet d'une résiliation peut être porté vers un nouvel opérateur, à l'ensemble des numéros fixe et mobile. Ainsi, il est possible de conserver son numéro de mobile en dépit de la résiliation de la ligne et ce, pendant un délai de 40 jours.

Pour ce faire, le consommateur doit nécessairement demander pendant la période de quarantaine, la réactivation de sa ligne à son ancien opérateur, laquelle devra être réactivée pour une période minimale de 7 jours calendaires, sans frais. Ce qui permettra au

consommateur de contacter le 3179 pour obtenir le RIO attaché à son numéro.

Point d'attention

Si l'abonné est titulaire d'une offre groupée comprenant une composante internet et mobile, la portabilité du numéro mobile n'entraîne pas la résiliation de l'intégralité du contrat mais uniquement l'accès associé au numéro porté.

L'annulation ou le report de la demande de conservation du numéro

L'annulation de la demande n'est recevable que si elle est formulée par l'abonné auprès de son futur opérateur avant la mise en œuvre du portage. Avant de prendre en compte la demande d'annulation, le futur opérateur informe le consommateur des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat.

Il en est de même pour le report d'une demande de conservation du numéro auprès de l'opérateur actuel à une date postérieure à la date prévue initialement. Seul le futur opérateur peut demander le report du portage et il doit informer le consommateur des conséquences.

Le retour en arrière à la suite d'une conservation du numéro par le futur opérateur

Seul le futur opérateur peut demander un retour en arrière. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat entre l'abonné et son opérateur actuel, concernant le numéro objet du portage, est également annulée. Ce même opérateur doit informer le consommateur des conséquences de ce choix sur son nouveau contrat.

Le dispositif d'indemnisation en cas de retard ou d'échec de 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.

L'article L.224-42-1 du Code de la consommation crée un 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 prévoit que les fournisseurs de services des communications électroniques indemnisent le consommateur dans les cas et selon les règles suivantes :

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 nouvel opérateur.

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 € ($19,99 \text{ €} / 5 \times 60 \text{ jours}$).

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 de l'opérateur 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 € ($19,99 \text{ €} \times 24 \text{ mois}$).

Le technicien ne se présente pas à un rendez-vous de service et d'installation

Il est également prévu 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 € ($19,99 \text{ €} / 5 \times 30$ jours).

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

Abus de portage

L'Arcep prévoit que lorsqu'un abus de portage est avéré, les opérateurs doivent mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour réactiver le numéro. Cette réactivation doit intervenir dans les sept jours ouvrés suivant la constatation de la perte du numéro et ne pas être facturée au consommateur.