

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Changer d'opérateur : portabilité du numéro de téléphone mobile

Vous voulez **changer d'opérateur** tout en **conservant votre numéro** de téléphone portable ? C'est possible grâce à la **portabilité du numéro**. Quelles sont les étapes à suivre ? Nous vous présentons les informations à connaître.

Attention

La portabilité peut s'exercer uniquement à l'intérieur d'**un même territoire français** parmi les 7 territoires suivants :

France métropolitaine

Guadeloupe – Saint-Martin – Saint-Barthélemy

Guyane

Martinique

La Réunion

Mayotte

Saint-Pierre-et-Miquelon

Si vous gardez le même mobile et que vous avez un contrat avec une durée d'engagement, demander le déverrouillage du téléphone

Le **déverrouillage** de votre téléphone s'appelle aussi désimlockage .

Il doit être distingué du déblocage de votre carte SIM qui survient lorsque vous avez tapé 3 codes PIN éronnés au moment de l'allumage de votre appareil.

Par le verrouillage de votre terminal, l'opérateur empêche que votre téléphone puisse porter une carte SIM appartenant à un autre opérateur.

En faisant déverrouiller votre terminal, vous pourrez **garder votre téléphone** tout en changeant d'opérateur.

Le déverrouillage de votre terminal peut être fait **à tout moment**. Toutefois, sa gratuité dépend de votre contrat d'**engagement** et de sa **durée** avec votre ancien opérateur.

À noter

Si vous achetez votre téléphone portable "nu", sans forfait, ailleurs que chez un opérateur (dans un magasin d'électronique par exemple), votre appareil est débloqué et ne nécessite pas de désimlockage . À l'inverse, si vous achetez votre téléphone portable avec un forfait, auprès d'un opérateur, votre appareil est en général bloqué et nécessite le désimlockage .

Les règles dépendent de l'existence ou non d'une durée d'engagement et de la durée écoulée depuis la date de conclusion du contrat.

En principe, le déverrouillage est gratuit au bout de 6 mois après la date de souscription d'un abonnement.

Le déverrouillage est gratuit si votre opérateur est membre de la Fédération française des télécommunications (FFT).

Votre opérateur vous demandera de **payer** le déverrouillage selon les conditions de tarifs liées à votre contrat.

Votre téléphone portable **n'est pas verrouillé**. Vous n'avez pas besoin de le faire déverrouiller.

Récupérer l'identifiant Rio

Pour demander la portabilité de votre numéro, il faut d'abord vous procurer votre**identifiant RIO** (relevé d'identité opérateur).

Le RIO est un numéro à 12 chiffres ou lettres.

Vous devez le récupérer **avant** de signer votre contrat avec un nouvel opérateur.

Vous devez **appeler le 3179**.

Un serveur vocal vous donnera alors votre RIO.

Ce service fonctionne **quel que soit votre opérateur**.

Où s'adresser ?

Serveur dédié aux demandes de relevé d'identité opérateur (RIO) – 3179

Serveur vocal permettant de demander son relevé d'identité opérateur (RIO) dans le cadre d'une demande de conservation de son numéro de téléphone mobile.

Par téléphone

3179 (appel et service gratuit depuis un téléphone mobile)

Numéro commun à tous les opérateurs.

Tous les jours, 24 heures sur 24.

Vous recevez le RIO par serveur vocal puis par SMS.

Suite à votre appel, vous **recevez un SMS** vous précisant le numéro RIO et la date de fin d'engagement avec votre ancien opérateur.

Signer un contrat avec le nouvel opérateur

Dès que vous avez obtenu votre RIO, vous devez contacter votre nouvel opérateur. **C'est lui** qui fait les démarches suivantes :

Résiliation de votre ancien abonnement chez l'ancien opérateur

Portage de votre numéro

Mise en service de votre nouvel abonnement

Attention

Vous ne devez pas résilier vous-même votre ancien abonnement, c'est votre nouvel opérateur qui effectue les démarches.

Si vous souscrivez à un abonnement via internet, **sélectionnez la case** " Je souhaite conserver mon numéro de mobile actuel " et indiquez votre numéro RIO.

Attendre que la portabilité du numéro de téléphone mobile s'effectue

Ligne coupée pendant 4 heures maximum

Le portage se fait en 4 heures au maximum

Lors de la signature du contrat, vous décidez avec votre nouvel opérateur du jour où se fait la portabilité.

Changement de la carte SIM

Vous recevez un SMS qui vous donne un créneau horaire pour changer votre carte SIM.

Vous enlevez alors votre ancienne carte SIM et vous mettez la nouvelle.

Ensuite, 4 heures après maximum, vous pouvez de nouveau appeler et être appelé.

En cas de retard ou de perte de numéro, vous pouvez être indemnisé.

En cas de problème, alerter le médiateur des communications ou l'Arcep

Aucun opérateur ne peut vous refuser de changer d'opérateur et de demander le déverrouillage de votre téléphone.

En cas de problème, vous pouvez alerter le médiateur des communications électronique ou l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes).

- Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques
- Alerter l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)

Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

Téléphonie mobile

Portabilité du numéro

Perte

Vol

Questions – Réponses

- Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Pour en savoir plus

- Déverrouillage (désimlockage) d'un téléphone portable

Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

- Opérateurs membres de la Fédération française des télécommunications

Source : Fédération française des télécommunications

Où s'informer ?

- Pour obtenir le RIO de votre mobile :

Serveur dédié aux demandes de relevé d'identité opérateur (RIO) – 3179

Serveur vocal permettant de demander son relevé d'identité opérateur (RIO) dans le cadre d'une demande de conservation de son numéro de téléphone mobile.

Par téléphone

3179 (appel et service gratuit depuis un téléphone mobile)

Numéro commun à tous les opérateurs.

Tous les jours, 24 heures sur 24.

Vous recevez le RIO par serveur vocal puis par SMS.

- Pour toute information complémentaire :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

Services en ligne

- Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques

Téléservice

- Alerter l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)

Téléservice

Textes de référence

- Directive 2002/22/CE européenne du 7 mars 2002 sur le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel")

Droit à garder son numéro de portable (article 40)

- Code des postes et des communications électroniques : article L44

Portabilité du numéro, obligations de l'opérateur et demande du client

- Code des postes et des communications électroniques : articles D406-18 à D406-20

Délai pour la portabilité du numéro



AGGLOMÉRATION

Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30