

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## LA PORTABILITÉ DE VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE FIXE EN 10 QUESTIONS

### Fiche pratique J 312

Date de publication : 18/04/2018 - Internet/multimédia



Vous changez d'opérateur et souhaitez conserver votre numéro de téléphone fixe ?

C'est possible grâce à la portabilité.

Cette fiche de l'INC vous détaille les numéros concernés par cette démarche, vous explique les démarches à suivre, vous informe sur les délais nécessaires et vous conseille sur les recours en cas de litige.

- 1 - Qu'est-ce que la portabilité ?
- 2 - Quels numéros fixes peuvent être conservés ?
- 3 - Quelles sont les démarches à effectuer pour demander la portabilité de votre numéro de téléphone fixe ?
- 4 - Qu'en est-il des autres services inclus dans l'abonnement souscrit (télévision, mobile) ?
- 5 - L'opérateur peut-il vous refuser la portabilité de votre numéro de téléphone fixe ?
- 6 - Quel est le délai de portage ?
- 7 - Y a-t-il une interruption de service lors de la portabilité du numéro de téléphone fixe ?
- 8 - Que se passe-t-il si vous souscrivez votre nouveau contrat d'abonnement par téléphone, par Internet, après un démarchage téléphonique ou après un démarchage à votre domicile (ou "vente hors établissement") ?
- 9 - Peut-on conserver son numéro de téléphone fixe en cas de déménagement ou de changement d'offre sans changer d'opérateur ?
- 10 - Vos recours en cas de litige (retard dans la portabilité, etc.)

## 1 - Qu'est-ce que la portabilité ?

La portabilité vous permet de conserver votre numéro de téléphone fixe (ou mobile) lors d'un changement d'opérateur.

## 2- Quels numéros fixes peuvent être conservés ?

Tous les numéros fixes peuvent faire l'objet d'une demande de portabilité, qu'il s'agisse de **numéros géographiques fixes** (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) ou de **numéros non-géographiques fixes** comme les numéros de boîtes internet/téléphone (numéros commençant par 09).

### Attention

Chaque numéro géographique fixe est rattaché à une **Zone de numérotation élémentaire (ZNE)**. Ainsi, si vous déménagez hors de la zone associée à votre numéro géographique fixe, vous ne pouvez pas bénéficier de sa portabilité. Par exemple, si vous habitez à Paris et que vous souhaitez déménager à Bordeaux, il ne sera pas possible pour l'opérateur de vous attribuer le même numéro fixe.

En revanche, la portabilité des numéros non-géographiques fixes au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin (Guadeloupe, Guyane, Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon), est possible (article D. 406-18 du code des postes et des communications électroniques). Autrement dit, si vous habitez à Nantes et que vous souhaitez déménager en Guadeloupe, la portabilité de votre numéro non-géographique fixe ne pourra se faire. Il en est de même si vous déménagez entre la Réunion et la Martinique.

### A noter

Il existe 412 ZNE en métropole, 1 par DOM (Réunion, Martinique, Guadeloupe, Mayotte), 7 en Guyane et 1 à Saint-Pierre-et-Miquelon. Chaque commune appartient à une seule et même ZNE.

## 3 - Quelles sont les démarches à effectuer pour demander la portabilité de votre numéro de téléphone fixe ?

En tant qu'abonné titulaire du numéro fixe, vous n'avez que **deux démarches** à effectuer :

Etape 1 - **Obtenir le RIO du numéro fixe concerné** (voir "qu'est-ce que le RIO ?").

Pour cela, vous devez **appeler le 3179** depuis votre ligne de téléphone fixe (communication **gratuite** disponible **24h/24 et 7 jours/7**). Votre numéro RIO vous sera alors donné par message vocal. D'autres choix vous sont proposés comme l'envoi par **SMS** (transmission dans les 5 minutes), par **e-mail** (de même) ou par **courrier** à votre adresse de facturation (transmission dans les 2 jours ouvrés).

Ce numéro peut également être récupéré lorsque vous n'êtes pas à votre domicile. Pour cela, vous devez composer un numéro gratuit mis en place par chaque opérateur (numéro commençant par 0800, 0801 ou 0805) permettant de déclencher l'envoi du RIO par SMS ou e-mail.

### Bon à savoir

Le RIO est **disponible auprès de votre ancien opérateur jusqu'à 40 jours calendaires après la résiliation** de votre abonnement. Pour que votre numéro associé au contrat résilié vous soit réattribué, vous devrez vous adresser à votre nouvel opérateur.

Qu'est-ce que le RIO ?

Le RIO est le **relevé d'identité opérateur**. Il a pour rôle de contrôler que l'abonné demandeur de la portabilité d'un numéro de téléphone fixe en est bien le titulaire.

Chaque numéro fixe est associé à un RIO **unique**, composé de 12 caractères.

Etape 2 - **Vous adresser directement et uniquement à votre nouvel opérateur**. Il est votre seul interlocuteur pendant toute la procédure.

Celui-ci va prendre en charge :

- la **souscription** au nouveau contrat,
- la **portabilité** de votre numéro fixe en lui communiquant votre numéro de téléphone fixe **et** le RIO associé,
- la **résiliation** du contrat avec l'ancien opérateur, au jour du portage du numéro fixe : ce n'est pas à vous de résilier le contrat qui vous lie avec votre ancien opérateur.

**Attention**

Votre ancien opérateur ne peut pas vous facturer la prestation de conservation du numéro ( article D. 406-19 du code des postes et des communications électroniques), à la différence du nouvel opérateur.

**Attention**

Vous serez toujours redevable du paiement des éventuels frais liés aux durées minimales d'engagement avec votre ancien opérateur.

#### 4 - Qu'en est-il des autres services inclus dans l'abonnement souscrit (télévision, mobile) ?

Dans le cas où votre abonnement prévoit un **service de télévision payante**, il pourra être maintenu si deux conditions sont remplies : l'opérateur peut produire ce service (l'accès n'a pas été écrasé) et il existe une offre de télévision autonome chez l'opérateur. Dans ce cas, la résiliation ne concernera que la téléphonie fixe et internet.

Dans le cas d'**offres groupées**, les autres numéros du contrat et les services qui y sont associés ne sont pas concernés par la portabilité et ne seront donc pas résiliés, sauf demande de votre part. Reportez-vous à votre contrat pour connaître les conditions dans lesquelles les services non résiliés continuent à être fournis.

#### 5 - L'opérateur peut-il vous refuser la portabilité de votre numéro de téléphone fixe ?

Oui, dans les cas suivants :

- si vous ne pouvez pas lui donner le RIO correspondant à la ligne fixe dont vous demandez la portabilité,
- s'il existe déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur votre numéro fixe,
- si votre numéro fixe est résilié chez votre ancien opérateur depuis plus de 40 jours calendaires (ce délai passé, un numéro inactif ne peut pas être réattribué),
- en cas de non-respect du plan de numérotation (voir "quels numéros fixes peuvent-être concernés ?").

**Bon à savoir**

L'opérateur ne peut pas refuser la portabilité de votre numéro fixe en invoquant les cas suivants :

- vous avez déjà bénéficié de la portabilité de votre numéro : il n'existe pas de limite du nombre de portabilité pour un même numéro fixe,
- vous changez de support technologique (exemple : un passage de l'ADSL à la fibre),
- vous avez résilié depuis moins de 40 jours calendaires votre ancien abonnement.

## 6 - Quel est le délai de portage ?

Le délai global de mise en oeuvre de la demande de conservation du numéro fixe est au maximum de **3 jours ouvrables**, sous réserve de la disponibilité de l'accès au service fixe (décision n° 2013-0830 du 25 juin 2013 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes). Vous pouvez néanmoins demander un délai supérieur.

### Attention

Il peut être nécessaire de raccorder votre logement au réseau. Dans ce cas, le délai démarrera après que le logement ait été raccordé.

## 7 - Y a-t-il une interruption de service lors de la portabilité du numéro de téléphone fixe ?

Le jour du portage, l'interruption de service doit être limitée à **4 heures maximum**.

## 8 - Que se passe-t-il si vous souscrivez votre nouveau contrat d'abonnement par téléphone, par Internet, après un démarchage téléphonique ou après un démarchage à votre domicile (ou "vente hors établissement") ?

Lorsque vous souscrivez un tel contrat, vous bénéficiez d'un **délai de rétractation de quatorze jours**. Ce délai court à compter du lendemain de la souscription du contrat (article L. 221-19 du code de la consommation). Il n'est pas possible de renoncer à ce droit mais vous pouvez demander l'exécution du contrat avant la fin de ce délai et, par voie de conséquence, la portabilité de votre numéro de téléphone fixe à votre nouvel opérateur (article L. 224-31 du code de la consommation). Cela permet la conservation du numéro sans interruption de service.

### Attention

Vous serez redevable auprès de votre ancien opérateur du montant correspondant au service fourni jusqu'au portage effectif de votre numéro. "Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni" (article L. 221-25 du code de la consommation).

Vous devrez également penser au renvoi des éléments de votre ancien contrat dans les quatorze jours à compter du portage effectif de votre numéro. Le retour peut être à votre charge (article L. 221-23 du code de la consommation).

En même temps que l'information sur votre droit de rétractation, vous devez être informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro pendant le délai de rétractation.

## 9 - Peut-on conserver son numéro de téléphone fixe en cas de déménagement ou de changement d'offre sans changer d'opérateur ?

Un déménagement ou un changement d'offre avec le même opérateur n'est pas considéré comme une demande de portabilité. Ces deux situations peuvent donc s'accompagner d'un changement de numéro.

### Notre conseil

N'hésitez pas à négocier la conservation de votre numéro de téléphone fixe auprès de votre opérateur.

## 10 - Vos recours en cas de litige (retard dans la portabilité, etc.)

Il est possible que vous subissiez, par exemple, un retard dans la portabilité de votre numéro de téléphone fixe ou une interruption de service de plus de 4 heures.

Si vous souhaitez **être indemnisé**, il faudra s'appuyer sur les dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques selon lesquelles "**Tout retard ou abus** dans la prestation de conservation du numéro donne lieu à indemnisation de l'abonné".

Voici la procédure à suivre pour toute réclamation :

- 1- Saisir le **service client** de votre nouvel opérateur par courrier recommandé avec avis de réception.
- 2- En cas d'absence de réponse ou si celle-ci ne vous convient pas, vous pouvez saisir le **service consommateurs**.
- 3- En cas d'absence de réponse au-delà d'un mois ou si celle-ci ne vous convient pas, vous pourrez porter votre différend devant le **Médiateur des communications électroniques**, de préférence en le saisissant en ligne sur son [site](#), ou par voie postale en y joignant les pièces justificatives, à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly cedex.

Pour obtenir une information ou une aide, vous pouvez prendre contact avec une **association de consommateur agréée**. Elle peut notamment intervenir en vue d'un règlement amiable du litige, sous réserve d'y être adhérent. Les **procédures judiciaires** vous sont aussi ouvertes si la proposition d'indemnisation ne vous paraît pas convaincante.

Par ailleurs, si certaines pratiques semblent ne pas être conformes à la réglementation, vous pouvez alerter les agents de la **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes** (DGCCRF), soit selon votre département, les agents de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).

> Pour en savoir plus sur les recours, lire la fiche pratique de l'INC "[Mobile, fixe, accès à Internet : vos recours](#)".

Laurine Caracchioli,  
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)  
Mise à jour par Camille Minaud,  
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/la-portabilite-de-votre-numero-de-telephone-fixe-en-10-questions>