



## Fiche pratique

# Changer d'opérateur

**Si vous envisagez de changer d'opérateur, voici les conseils du Médiateur 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, 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. Mais uniquement si la souscription a été faite à distance.

Pensez à demander le déblocage 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 déblocage 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 déblocage 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 code 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. Ce code peut être obtenu :

- En appelant le 3179 (serveur vocal commun à tous les opérateurs) : 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.
- 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 code 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 pas 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 des lignes mobiles, votre numéro sera définitivement perdu.
- S'agissant des lignes fixes, 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 des services de télévision payants, il y a une exception. Si votre ancien contrat prévoit la fourniture de téléphonie, d'internet et d'un service TV payant, ce dernier ne sera pas résilié de manière automatique, même en cas de demande de conservation de numéro, dans l'hypothèse où votre ancien opérateur est en mesure de fournir ce service TV (via un autre canal), et propose de manière autonome un service TV dans son catalogue commercial, en dehors des offres triple Play. Dans ce cas, la résiliation automatique concerne seulement les composantes internet et téléphonie fixe de l'abonnement. Par conséquent, vous devez faire une demande de résiliation de la composante TV payante auprès de votre ancien opérateur, si vous souhaitez également la résilier. En cas de doute,

afin de savoir quels services seront résiliés, renseignez-vous auprès de votre opérateur et référez-vous aux conditions générales applicables à l'offre détenue.

**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. S'agissant de la résiliation d'une ligne mobile, vous pouvez aussi appeler le 3179 pour obtenir ces informations, depuis la ligne que vous souhaitez résilier.

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 (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, une résiliation anticipée intervenue avant le douzième mois entraîne le paiement maximum des sommes restant dues jusqu'au douzième mois, additionné du quart (25 %) seulement des sommes dues à compter du treizième mois \*.

Le Médiateur recommande aux opérateurs, en cas de résiliation anticipée du contrat d'abonnement, de calculer le montant des frais de résiliation en tenant compte du prix promotionnel et/ou des éventuelles remises dont bénéficiait le client pendant la période définie.

**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.

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.

\*En application des dispositions de la loi dite «Chatel» reprises dans l'article L. 224-28 du Code de la consommation et des accords Novelli.