

Changer d'opérateur en gardant son numéro de mobile

Depuis mai 2007, il est beaucoup plus facile de conserver son numéro de mobile lorsqu'on change d'opérateur. Le nouvel opérateur s'occupe de toutes les formalités, qui sont gratuites. Pourtant, seulement 8 % des abonnés français ont changé d'opérateur entre juin 2007 et juin 2008.

Vous souhaitez troquer votre vieux mobile contre un récent ou profiter d'une promotion intéressante ou encore d'un forfait plus avantageux ? Si vous changez d'opérateur, vous pouvez exiger de conserver votre numéro de téléphone.

10 jours pour changer d'opérateur

Le fait de conserver son numéro s'appelle la "portabilité du numéro". Le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006, appliqué depuis le 21 mai 2007, prévoit qu'un interlocuteur unique pour le client - le nouvel opérateur - prenne en charge gratuitement toutes les démarches.

Cependant, le fait de demander la conservation du numéro auprès de ce nouvel opérateur vaut résiliation du contrat avec l'opérateur initial. Le décret prévoit un délai maximal de dix jours pour mettre en œuvre l'opération de portage du numéro.

Vérifiez la date d'échéance du contrat

Ce dispositif est applicable que vous disposiez d'une carte prépayée ou d'un abonnement. Si vous avez une carte prépayée, vous pouvez procéder au transfert de numéro chez un nouvel opérateur à tout moment. Si vous avez souscrit un abonnement, vérifiez la date d'échéance du contrat initial (trois à vingt-quatre mois). Vous devez avoir dépassé la période d'engagement minimal pour accéder à la portabilité de votre numéro de téléphone.

Depuis le 1er juin 2008, si votre contrat n'est pas parvenu à échéance, et sous certaines conditions (modification du contrat liée au respect d'une durée d'engagement d'au moins douze mois) vous ne paierez, au plus, que le quart des échéances encore dues (loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, J.O. du 4).

En cas de litige avec votre opérateur

Si votre opérateur tarde à remettre le RIO ou vous facture un préavis supérieur à dix jours, écrivez-lui afin qu'il vous remette ce numéro ou vous rembourse le trop-perçu. Sans réponse de sa part, demandez la médiation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en joignant la copie des courriers échangés et des éventuelles factures litigieuses.

Si votre opérateur fait partie des signataires de la charte de médiation (Bouygues Télécom, Carrefour Mobile, Numericable, Orange, SFR, Simplicime, Télé2 mobile, Universal Mobile), sans réponse du service client dans un délai d'un mois ou en cas de réponse non satisfaisante, saisissez directement le médiateur.

Le numéro RIO

Pour que vous puissiez conserver votre numéro de mobile, le nouvel opérateur demande à votre opérateur de lui remettre un "relevé d'identité opérateur" (RIO), un identifiant qui se présente sous la forme de douze chiffres. Vous pouvez également l'obtenir directement auprès du serveur vocal mis en place par chaque opérateur, depuis votre mobile (adressez-vous au service clientèle ou rendez-vous sur le site de l'Arcep).

Contacts utiles

- Arcep, Mission consommateurs, 7 square Max-Hymans, 75730 Paris Cedex 15. Web : www.arcep.fr
- Médiateur des communications électroniques, BP 999, 75829 Paris Cedex 17. Web : www.mediateur-telecom.fr

Source : dossierfamilial.com - Publié le mardi 10 novembre 2009